



Foto: istock.com

# Kunden werden Testkäufer

## **Starten Sie jetzt Ihre eigene Qualitätsoffensive!**

Wie erleben Kunden die Beratungs- und Servicequalität in Ihrem Haus? Fragen Sie Ihre Kunden einfach im Anschluss an jeden Einkauf nach ihren Eindrücken und profitieren Sie davon in jeder Hinsicht.

Erfolgreiche Marketingstrategien beinhalten oft eine Kombination aus Stammkundenbindungs- und Neukundengewinnungsmaßnahmen. Doch wird auf der Fläche auch die Kundenorientierung gelebt, die im Marketing versprochen wird?

Nur wenn die Kundenerwartungen am POS erfüllt oder übererfüllt werden, ist eine nachhaltige Kundenbindung sichergestellt. Denn für den ersten Eindruck gibt es bekanntlich keine zweite Chance und der letzte Eindruck bleibt erhalten.

Ein regelmäßiger Leistungs-Check der Beratungs- und Serviceleistung stellt sicher, dass Stärken und Entwicklungspotenziale der Verkäufer auf der Fläche detailliert bilanziert werden. So können die Stärken weiter ausgebaut

und Entwicklungspotenziale mit Hilfe von Trainings- und Coachingmaßnahmen gefördert werden.

Außerdem wird die Aufmerksamkeit des Verkaufsteams wieder gezielt auf den Kunden ausgerichtet und die Wahrnehmungssensibilität für das eigene Tun geschärft.

## **Optimale Überprüfung der Team-Leistung**

Testkäufer, die regelmäßig die Servicequalität auf Ihren Flächen überprüfen und dazu Feedback geben, sind ein optimaler Leistungs-Check für Ihr

**Christian Göggerle** ist Vorstand der  
Hutner Training AG.  
christian.goeggerle@hutner.de





Verkaufsteam. Mit dem neuen Hutner Online-Testkauf-System können Sie Ihre Kunden zu Testkäufern machen! Und das geht ganz einfach:

Über ein Mailing oder einen Gutschein laden Sie Ihren Kunden ein, die bei Ihnen erlebte Beratungsqualität der Mitarbeiter auf der Fläche zu bewerten. Der Kunde loggt sich mit seiner Kundennummer und seinem Kennwort auf Ihrer Homepage ein und wird an unser Online-Testkauf-System weitergeleitet. In einem drei bis fünf Minuten dauernden Interview wird er

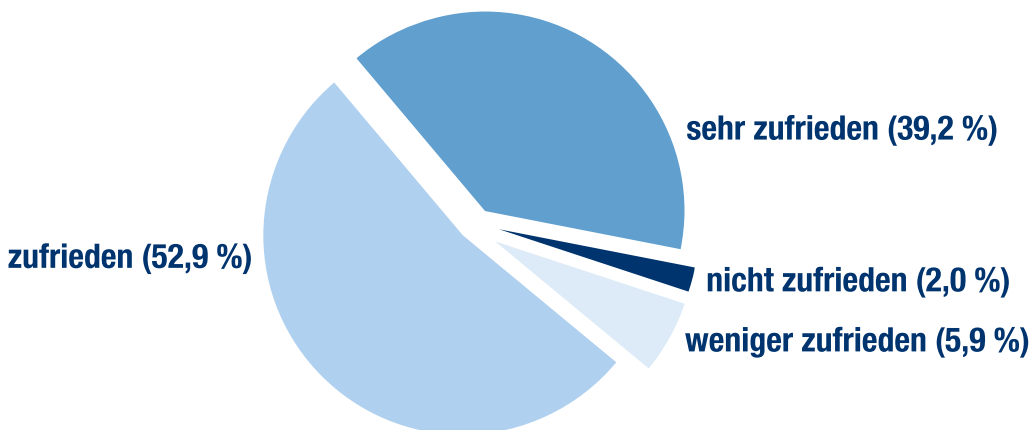
zum Erlebnis seines letzten Einkaufs befragt. Als kleines Dankeschön erhält Ihr Kunde Bonuspunkte für die Kundenkarte oder eine Vergünstigung beim nächsten Einkauf.

**Beispiel: Auszüge aus einem Interview zum Modehaus Sommerfeld**

Das Interview enthält Fragen, die vom Kunden bewertet werden. Zusätzlich gibt es zwei offene Fragen zu den positiven Eindrücken und den Tipps des Kunden zum erlebten Einkauf.

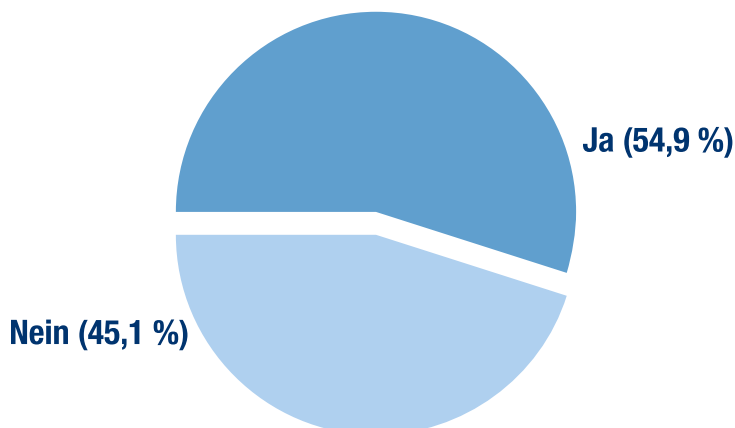
**Wünsche erkannt?**

Wie gut hat unser Modeberater hinterfragt, welche Erwartungen Sie an Ihren Einkauf haben? (Ihre Lieblingsfarben, Kombinationswünsche, usw.)



**Zusatzempfehlung ausgesprochen?**

Wurde Ihnen passend zu dem von Ihnen ausgewählten Artikel noch ein weiterer Artikel angeboten, der Ihren Einkauf abgerundet hat?



**Vorteile durch den Einsatz des Hutner Online-Testkauf-Systems:**

- Mit der Mailing-Aktion setzen Sie einen Besuchsimpuls für den Kunden! (Sie können auf Wunsch in der Analyse zwischen den Eindrücken Ihrer Best Friends, Friends und Neukunden differenzieren.)
- Sie signalisieren Ihrem Kunden, wie wichtig seine Meinung für das Qualitätsmanagement in Ihrem Unternehmen ist, und erhöhen dadurch die Kundenbindung.
- Sie erhalten konkrete Hinweise für die Optimierung Ihrer Beratungs- und Servicequalität durch den Auswertungsbereich im Hutner Online-Testkauf-System.
- Mit dem kleinen Dankeschön setzen sie einen zweiten Besuchsimpuls und steigern damit die Frequenz auf der Fläche.
- Durch die regelmäßigen Besuche von Testkäufern werden alle Mitarbeiter im Verkauf zusätzlich sensibilisiert, die Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.

Alle erhobenen Daten werden für Ihr Unternehmen in einer viren- und kennwortgeschützten Datenbank archiviert. Die Ergebnisse der Kunden-Testkäufe und deren Veränderung im Zeitablauf können täglich abgerufen werden, so sind Sie immer auf dem neuesten Stand.

Ist ihr Interesse geweckt? Wir erläutern Ihnen gerne das attraktive Angebot, Ihre eigene Qualitätsoffensive mit Kundenfeedbacks zu starten! ■

**WEITERE INFORMATIONEN ZUM THEMA**

Lydia Reischmann und Anne Giesel aus unserem Vertriebsteam stehen Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung.

Rufen Sie einfach an, oder schicken Sie eine E-Mail!

**0 83 94 - 92 60 80**  
www.hutner.de



lydia.reischmann@hutner.de – anne.giesel@hutner.de