

Mystery Shopping



Markus Voss

Sales und Retail Experte
Verkaufs – Coach
Handelsberater
Motivator and Influencer
Gründer Sales Academy
Expert Retail Excellence
Gründer diverser Startups
Startup Coach



Jerome Voland

Internationaler Sales Profi
Coach und Trainer Sales
POS Experte
Head of Sales Academy
Founder diverser Start ups
Werbe – und Marketingberater
Gründer diverser Startups
Investor

Mystery Shopping



Ihre Mehrwerte auf einen Blick

- Mehr Umsatz durch besser geschulte Verkäuferinnen und Verkäufer
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- Großer Motivation-Pusher für Ihr Unternehmen
- Signifikante Qualitätssteigerung Ihres Verkaufsteam
- Mehr Einzigartigkeit durch besondere Markt-Positionierung
- Verbesserte Strukturen und Abläufe in ihrem Geschäft
- Schriftliche Checkliste und Ergebnisprotokoll mit Handlungsempfehlung

Mystery Shopping

- Planung des Timings, Ablaufs und der Durchführung nach Absprache mit dem Inhaber / Ladenbesitzer (persönlich oder mittels Videocall)
- Festlegen der Schwerpunkte und Ziele durch das Mystery Shopping
- Objektive Überprüfung der Servicequalität und des Kaufprozesses sowie der Customer Experience während einer realen Kaufsituation im Shop / Instore
- Stresstest: Schwierige Kundensituation und Beschwerdemanagement



Mystery Shopping

- Identifikation von Stärken und Schwächen hinsichtlich der Kundenbetreuung und des serviceorientierten Verkaufens (Mehrverkäufe, Zusatzverkäufe, Kundenbindung)
- Rundumbetrachtung der Verkaufsfläche und der anderen Mitarbeiter während des Mystery Shoppings
- Persönliches Feedbackgespräch mit Ergebnissen des Mystery Shoppings
- Schriftliche Checkliste und Ergebnisprotokoll mit Handlungsempfehlung



Angebot Mystery Shopping

- Vorab-Gespräch mit Bedarfsanalyse: ca. 30min
- Sales- und Handels-Experten analysieren Ihr Geschäft vor Ort und nehmen die Position des Kunden ein
- ca. 1,5-2 Stunden intensive Verkaufsgespräche mit anschließender Bewertung im Feedbackgespräch mit Ihnen bzw. dem Inhaber / Geschäftsführer und auf Wunsch dem Personal
- Schriftliches Ergebnisprotokoll mit Handlungsempfehlung
- Mystery Shopping des Online-Shops auf Nachfrage ebenfalls möglich

Preis für das Leistungspaket:
597,00 EUR (zzgl. MwSt.)

SONDERPREIS für Mitglieder des Handelsverbands:
447,00 EUR (zzgl. MwSt.)

Jerome Voland:
Mobil: +49 151 23002603
E-Mail: jerome.voland@sales-perfection.com

Markus Voss
Mobil: +49 172 5623041
E-Mail: markus.voss@sales-perfection.com

Sales Perfection | c/o ruhrHUB GmbH im Deutschland Haus | Lindenallee 10 | 45127 Essen
Web: sales-perfection.com
E-Mail: info@sales-perfection.com

