



PRÜFKRITERIEN MYSTER SHOPPING

A. ERSTEINDRUCK

- A1. Das Geschäft war von außen gut erkennbar.
- A2. war Die Art des Angebots von außen direkt erkennbar.
- A4. Das äußere Erscheinungsbild motivierte zum Eintreten.
- A5. Die Innengestaltung entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.
- A6. Die Präsentation der Waren entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.
- A7. Das Produktsortiment entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.
- A8. Das Geschäft vermittelte eine angenehme Atmosphäre.
- A9. Das Geschäft hob sich positiv von anderen in der Umgebung ab.

B. SAUBERKEIT UND ORDNUNG

- B1. Die Sauberkeit war überall einwandfrei.
- B2. Die Ordnung war überall einwandfrei.
- B3. Die Einrichtung war in einem einwandfreien Zustand.
- B4. Eine schnelle Orientierung war problemlos möglich.

C. MITARBEITERPRÄSENZ

- C1. Es standen ausreichend viele Mitarbeiter zur Verfügung.
- C2. Mitarbeiter waren als solche klar erkennbar.
- C3. Alle Mitarbeiter wirkten gepflegt.
- C4. Alle Mitarbeiter trugen angemessene Kleidung.
- C5. Die Mitarbeiter signalisierten Präsenz.
- C6. Die Mitarbeiter beendeten unnötige Gespräche oder andere Aktivitäten, um sich um die Kunden zu kümmern.

D. MITARBEITERKONTAKT

- D1. Sie wurden beim Eintreten von einem Mitarbeiter sichtbar wahrgenommen oder freundlich begrüßt.
- D2. Die Mitarbeiter versuchten nicht den Kundenkontakt zu vermeiden.
- D3. Die Mitarbeiter waren freundlich.
- D4. Die Mitarbeiter waren hilfsbereit.
- D5. Der Mitarbeiterkontakt war in jeder Hinsicht zufriedenstellend.
- D6. Der Mitarbeiterkontakt entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.

E. SERVICEORIENTIERUNG MITARBEITER

- E1. Der Mitarbeiter war offen für einen Dialog.
- E2. Der Mitarbeiter verfügte über angemessene Sprachkenntnisse.
- E3. Der Mitarbeiter zeigte eine offene Körperhaltung.
- E4. Der Mitarbeiter ließ Sie immer aussprechen.
- E5. Der Mitarbeiter wirkte vertrauenswürdig.
- E6. Der Mitarbeiter wirkte sympathisch.
- E7. Der Mitarbeiter agierte lösungsorientiert.
- E8. Der Mitarbeiter nahm sich Zeit für Sie.
- E9. Der Mitarbeiter war mit dem Produktangebot sehr gut vertraut.
- E10. Der Mitarbeiter besaß ein gutes Produktwissen.
- E11. Der Mitarbeiter konnte Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit beantworten.
- E12. Der Mitarbeiter präsentierte Alternativen.
- E13. Der Mitarbeiter zeigte Ihnen mehrere Produkte, die Ihrem Bedarf entsprachen.
- E14. Der Mitarbeiter half Ihnen bei der Entscheidung, indem er eine Empfehlung aussprach
- E15. Der Mitarbeiter gab ein positives Feedback zu Ihrer getroffenen Produktauswahl.



F. BEDARFSERMITTLUNG/BERATUNGSKOMPETENZ

- F1. Der Mitarbeiter kam aktiv auf Sie zu.
- F2. Der Mitarbeiter leitete eine freundliche Bedarfsabfrage ein.
- F3. Der Mitarbeiter stellte mehrere offene Fragen, um Ihren Bedarf zu ermitteln.
- F4. Der Mitarbeiter bestätigte das Gehörte.
- F5. Der Mitarbeiter hielt Blickkontakt.
- F6. Der Mitarbeiter ging auf Ihren Bedarf ein.
- F7. Der Mitarbeiter ging auf Ihre Reaktionen oder Anmerkungen ein.
- F8. Die Bedarfsermittlung entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.

G. VERKAUFSORIENTIERUNG MITARBEITER

- G1. Der Mitarbeiter präsentierte Ihnen zusätzliche Produkte.
- G3. Der Mitarbeiter bot Ihnen weitere Serviceleistungen an.
- G4. Der Mitarbeiter vermied Problemworte und formulierte positiv.
- G5. Der Mitarbeiter wirkte selbst überzeugt vom Produkt.
- G6. Der Mitarbeiter reagierte spontan und kompetent auf Einwände.
- G7. Der Mitarbeiter ging adäquat mit Störungen des Gesprächs um.
- G8. Der Mitarbeiter stellte eine gekonnte und passende Abschlussfrage.
- G9. Der Mitarbeiter ließ Ihnen ausreichend Zeit für eine Entscheidung.
- G10. Der Mitarbeiter übte keinen unnötigen Verkaufsdruck aus.
- G11. Die Verkaufsortientierung entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.
- G12. Der Mitarbeiter griff Schlüsselargumente aus der Bedarfsermittlung auf.

H. KASSE

- H2. Es war sofort erkennbar, wo man sich anstellen musste.
- H3. Die Wartezeit an der Kasse und die Dauer des Kassiervorgangs waren angemessen.

I. GESAMTEINDRUCK

- I1. Ihre Kundenerfahrung war ohne Einschränkung positiv.
- I2. Sie würden mit der gemachten Erfahrung gerne wieder in diesem Geschäft einkaufen.
- I3. Sie würden dieses Geschäft guten Freunden weiterempfehlen. (Skala 1-10)

Die Informationen in diesem Dokument unterliegen dem Urheberrechtsschutz. Jede kommerzielle Nutzung, auch auszugsweise oder in veränderter Form durch Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung von concertare.
Die Prüfkriterien im Mystery Shopping werden regelmäßig branchenspezifisch angepasst. Die jeweils aktuelle Auswahl der Prüfkriterien wird nach erfolgter Auftragsbestätigung zur Verfügung gestellt

© 2024 concertare