



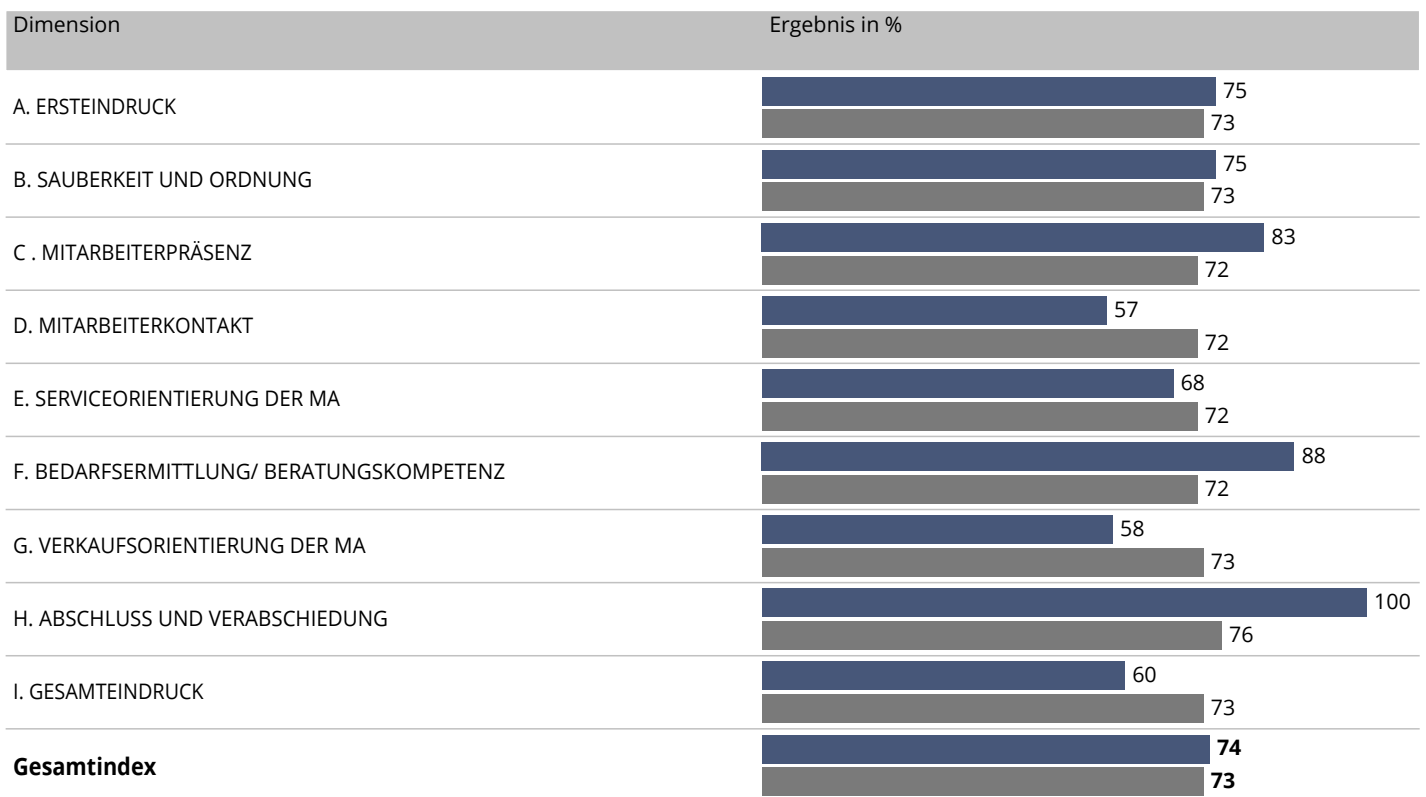
Einzelbericht Beispiel für Ergebnisdarstellung

Anbieter 01
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

Job-Nr.:

198

Händlernummer: A01



■ Einzelergebnis Test
■ Branchendurchschnitt

Hinweise zum Verständnis

Im Ergebnisüberblick wurden die auf der Folgeseite mit * gekennzeichneten Einzelfragen zu Dimensionswerten zusammengefasst. Die Messung der Kriterien erfolgt mit den Antworten ja=100%, nein=0% bzw. über folgende 5'er Skala: 1: trifft voll zu =100%, 2: trifft zu=75%, 3: teils/teils=50%, 4: trifft weniger zu=25% und 5: trifft nicht zu =0%.

Zur sprachlichen Beurteilung der ermittelten Ergebnisse kann folgende Tabelle verwendet werden:



80 = Ergebnis in %-Punkten (Beispiel)

Bitte richten Sie Fragen zum Testbericht an concertare Telefon: +49-2174-7908-0 oder per Email an info@concertare.de.

A. ERSTEINDRUCK		75	Ergebnis	Wert in %
A1	Das Geschäft war von außen gut erkennbar.		Nein	0
A2	Die Art des Angebots war von außen direkt erkennbar.		Ja	100
A4	Das äußere Erscheinungsbild motivierte zum Eintreten.		Nein	0
A5	Die Innengestaltung entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.		Ja	100
A6	Die Präsentation der Waren entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.		Ja	100
A7	Das Produktsortiment entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.		Ja	100
A8	Das Geschäft vermittelte eine angenehme Atmosphäre.		Ja	100
A10.1	Das Ladengeschäft hob sich positiv von anderen ab.		Ja	100

DK-A Wie beurteilen Sie das Erscheinungsbild des Geschäftes?

Das Erscheinungsbild des Geschäftes hat einen gemischten Eindruck hinterlassen. Von außen war das Geschäft nicht gut erkennbar, und das äußere Erscheinungsbild motivierte nicht zum Eintreten. Allerdings war die Art des Angebots und das ungefähre Preisniveau von außen klar erkennbar, was ein positiver Aspekt war. Im Inneren entsprach die Gestaltung den Erwartungen an das Konzept, und die Warenpräsentation war ebenfalls zufriedenstellend. Das Produktsortiment und die Atmosphäre im Geschäft waren angenehm und stimmig. Die Produktqualität entsprach jedoch nicht den Erwartungen, was einen negativen Eindruck hinterließ. Insgesamt hob sich das Ladengeschäft dennoch positiv von anderen ab, was durch die gute Innenraumgestaltung und die angenehme Atmosphäre erreicht wurde.

B. SAUBERKEIT UND ORDNUNG		75	Ergebnis	Wert in %
B1	Die Sauberkeit war überall einwandfrei.		Ja	100
B2	Die Ordnung war überall einwandfrei.		Ja	100
B3	Die Einrichtung war in einem einwandfreien Zustand.		Nein	0
B4	Eine schnelle Orientierung war problemlos möglich.		Ja	100

DK-B Wie beurteilen Sie die Sauberkeit und Ordnung des Geschäftes?

Die Sauberkeit und Ordnung im Geschäft waren größtenteils zufriedenstellend. Die Sauberkeit war überall einwandfrei und auch die Ordnung ließ keine Wünsche offen. Allerdings war die Einrichtung nicht in einem einwandfreien Zustand, was den Gesamteindruck etwas beeinträchtigte. Trotzdem war eine schnelle Orientierung im Geschäft problemlos möglich, was die Einkaufserfahrung positiv beeinflusste. Insgesamt waren Sauberkeit und Ordnung gut, jedoch sollte auf den Zustand der Einrichtung mehr Wert gelegt werden, um ein optimales Einkaufserlebnis zu gewährleisten.

C. MITARBEITERPRÄSENZ		83	Ergebnis	Wert in %
C1	Es standen ausreichend viele Mitarbeiter zur Verfügung.		Ja	100
C2	Mitarbeiter waren als solche klar erkennbar.		Ja	100
C3	Alle Mitarbeiter waren gepflegt.		Nein	0
C4	Alle Mitarbeiter trugen angemessene Arbeitskleidung.		Ja	100
C5	Die Mitarbeiter signalisierten Präsenz.		Ja	100
C6	Die Mitarbeiter beendeten Gespräche oder andere Aktivitäten, um sich um die Kunden zu kümmern.		Ja	100

DK-C Wie beurteilen Sie die Mitarbeiterpräsenz?

Die Mitarbeiterpräsenz im Geschäft war insgesamt positiv. Es standen ausreichend viele Mitarbeiter zur Verfügung, und sie waren als solche klar erkennbar. Alle Mitarbeiter trugen angemessene Arbeitskleidung, und sie signalisierten Präsenz, indem sie ihre Gespräche oder andere Aktivitäten beendeten, um sich um die Kunden zu kümmern. Allerdings war nicht jeder Mitarbeiter gepflegt, was einen kleinen negativen Punkt darstellt. Insgesamt war die Mitarbeiterpräsenz gut, und die Mehrheit der Mitarbeiter vermittelte einen professionellen und hilfsbereiten Eindruck.

D. MITARBEITERKONTAKT		57	Ergebnis	Wert in %
D2	Die Mitarbeiter versuchten nicht den Kundenkontakt zu vermeiden.		Ja	100
D3	Die Mitarbeiter waren freundlich.		Ja	100

D. MITARBEITERKONTAKT		57	Ergebnis	Wert in %
D4	Die Mitarbeiter waren hilfsbereit.		Nein	0
D5	Der Mitarbeiterkontakt war in jeder Hinsicht zufriedenstellend.		Ja	100
D1	Sie wurden beim Eintreten von einem Mitarbeiter sichtbar wahrgenommen oder freundlich begrüßt.		Nein	0
D6	Der Mitarbeiterkontakt entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.		Ja	100
D7.1	Die Mitarbeiter respektierten Ihren Wunsch, sich in Ruhe umzuschauen.		Nein	0
DK-D	Wie beurteilen Sie den Mitarbeiterkontakt? <i>Der Mitarbeiterkontakt war insgesamt zufriedenstellend, jedoch mit einigen Schwächen. Die Mitarbeiter vermieden nicht den Kundenkontakt und waren freundlich. Abfällige Gesten oder Kommentare wurden ebenfalls vermieden, was positiv zu bewerten ist. Allerdings waren die Mitarbeiter nicht immer hilfsbereit, was die Kundeninteraktion beeinträchtigte. Zudem wurden Kunden beim Betreten des Geschäfts nicht immer sichtbar wahrgenommen oder freundlich begrüßt, was einen negativen Eindruck hinterlässt. Obwohl der Kontakt den Erwartungen an das Geschäftskonzept entsprach, wurde der Wunsch der Kunden, sich in Ruhe umzuschauen, nicht respektiert. Insgesamt gibt es Verbesserungspotenzial, insbesondere bei der Hilfsbereitschaft und der Begrüßung der Kunden.</i>			

E. SERVICEORIENTIERUNG DER MA		68	Ergebnis	Wert in %
E1	Der Mitarbeiter war offen für einen Dialog.		Ja	100
E2	Der Mitarbeiter verfügte über angemessene Sprachkenntnisse.		Ja	100
E3	Der Mitarbeiter zeigte eine offene Körperhaltung.		Ja	100
E4	Der Mitarbeiter ließ Sie immer aussprechen.		Ja	100
E7	Der Mitarbeiter agierte lösungsorientiert.		Nein	0
E16.3	Der Mitarbeiter begleitete Sie zur Ware.		Ja	100
E9	Der Mitarbeiter war mit dem Produktangebot sehr gut vertraut.		Nein	0
E10	Der Mitarbeiter besaß ein gutes Produktwissen.		Nein	0
E11	Der Mitarbeiter konnte Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit beantworten.		Ja	100
E12	Der Mitarbeiter präsentierte Alternativen, wenn Sie signalisierten, dass Ihnen das ausgesuchte/anprobierte Produkt nicht gefällt.		Ja	100
E13	Der Mitarbeiter zeigte Ihnen mehrere Produkte, die Ihrem Bedarf entsprachen.		Ja	100
E5.1	Der Mitarbeiter wirkte vertrauenswürdig.		Ja	100
E6	Der Mitarbeiter wirkte sympathisch.		Nein	0
E8	Der Mitarbeiter nahm sich Zeit für Sie.		Ja	100
E14	Der Mitarbeiter half Ihnen bei der Entscheidung, indem er eine Empfehlung aussprach oder Vorschläge unterbreitete.		Ja	100
E15	Der Mitarbeiter gab ein positives Feedback.		Nein	0
E16.1	Der Mitarbeiter motivierte Sie zum Ausprobieren.		Ja	100
E16.2	Der Mitarbeiter hielt auch während dem An-/Ausprobieren guten Kontakt.		Nein	0
E16.4	Die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern funktionierte reibungslos.		Ja	100

E. SERVICEORIENTIERUNG DER MA

68

Ergebnis

Wert in %

DK-E Wie beurteilen Sie die Serviceorientierung?

Die Serviceorientierung der Mitarbeiter war insgesamt positiv, mit einigen Bereichen, die verbessert werden könnten. Die Mitarbeiter waren offen für einen Dialog und verfügten über angemessene Sprachkenntnisse. Sie zeigten eine offene Körperhaltung und ließen den Kunden immer aussprechen. Besonders positiv war, dass die Mitarbeiter bei Fragen zur Zufriedenheit der Kunden antworten konnten und Alternativen präsentierten, wenn das ausgewählte Produkt nicht gefiel. Mehrere Produkte wurden gezeigt, die den Bedürfnissen entsprachen, und die Mitarbeiter gaben hilfreiche Empfehlungen.

Jedoch gab es auch einige negative Aspekte. Einige Mitarbeiter wirkten nicht vertrauenswürdig oder sympathisch und nahmen sich nicht immer genügend Zeit für die Kunden. Es wurde nicht immer ein positives Feedback gegeben, und nicht alle Mitarbeiter motivierten die Kunden zum Ausprobieren neuer Produkte. Zudem war die Produktkenntnis nicht bei allen Mitarbeitern zufriedenstellend.

Insgesamt funktionierte die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern reibungslos, und sie hielten während der gesamten Interaktion guten Kontakt. Trotz einiger Schwächen in der Sympathie und dem Vertrauen hinterließen die Mitarbeiter einen insgesamt kompetenten und serviceorientierten Eindruck.

F. BEDARFSERMITTLUNG/BERATUNGSKOMPETENZ

88

Ergebnis

Wert in %

F1	Der Mitarbeiter kam aktiv auf Sie zu.	Ja	100
F3	Der Mitarbeiter stellte mehrere offene Fragen, um Ihren Bedarf zu ermitteln.	Ja	100
F3.1	Bitte beschreiben Sie, welche offenen Fragen der Mitarbeiter stellte. <i>Für welchen Zweck benötigen Sie das Produkt? Welche Eigenschaften sind Ihnen bei diesem Produkt besonders wichtig?</i>		
F4	Der Mitarbeiter wiederholte den Bedarf.	Ja	100
F5	Der Mitarbeiter bestätigte das Gehörte.	Ja	100
F6	Der Mitarbeiter hielt Blickkontakt.	Ja	100
F7	Der Mitarbeiter ging auf Ihren Bedarf ein.	Ja	100
F8	Der Mitarbeiter widmete Ihnen während des Gesprächs volle Aufmerksamkeit.	Ja	100
F9	Die Bedarfsermittlung entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.	Nein	0

DK-F Wie beurteilen Sie die Bedarfsermittlung?

Die Bedarfsermittlung war insgesamt gut, zeigte jedoch Verbesserungspotenzial. Der Mitarbeiter kam aktiv auf mich zu und leitete eine freundliche Bedarfsabfrage ein. Durch das Stellen mehrerer offener Fragen konnte der Mitarbeiter meinen Bedarf gut ermitteln und bestätigte das Gehörte, indem er den Bedarf wiederholte. Während des Gesprächs hielt der Mitarbeiter Blickkontakt und widmete mir volle Aufmerksamkeit, was einen positiven Eindruck hinterließ.

Jedoch entsprach die Bedarfsermittlung nicht vollständig den Erwartungen an das Konzept, und bei spezifischen Anliegen wie der "Tellerrand-Frage" erhielt ich keine zufriedenstellende Unterstützung. Insgesamt war der Ansatz zur Bedarfsermittlung gut strukturiert, aber es gibt noch Raum für Verbesserungen, insbesondere bei der Tiefe und Detailgenauigkeit der ermittelten Informationen.

G. VERKAUFSORIENTIERUNG DER MA

58

Ergebnis

Wert in %

G1	Der Mitarbeiter präsentierte Ihnen zusätzliche Produkte.	Ja	100
G3	Der Mitarbeiter bot Ihnen weitere Serviceleistungen an.	Nein	0
G4	Der Mitarbeiter vermied Problemworte und formulierte positiv.	Nein	0
G5	Der Mitarbeiter wirkte selbst überzeugt vom Produkt.	Ja	100
G6	Der Mitarbeiter reagierte spontan und kompetent auf Einwände.	Ja	100
G7	Der Mitarbeiter ging adäquat mit Störungen des Gesprächs um.	Ja	100
G8	Der Mitarbeiter stellte gekonnte und passende Abschlussfrage.	Nein	0
G9	Der Mitarbeiter ließ Ihnen ausreichend Zeit für eine Entscheidung.	Ja	100
G10	Der Mitarbeiter übte keinen Verkaufsdruck aus.	Nein	0
G11	Das Verkaufsgespräch entsprach den Erwartungen an dieses Konzept.	Nein	0

G. VERKAUFSORIENTIERUNG DER MA		58	Ergebnis	Wert in %
--------------------------------	--	----	----------	-----------

G12.3	Der Mitarbeiter griff Schlüsselargumente aus der Bedarfsermittlung auf.		Ja	100
G12.4	Der Mitarbeiter erläutert die Produkte anhand von Qualitätsmerkmalen oder Vorteilen oder Nutzen.		Ja	100

DK-G Wie beurteilen Sie das Angebotsgespräch?

Das Angebotsgespräch war insgesamt gut geführt und zeigte eine starke Verkaufsorientierung seitens des Mitarbeiters. Der Mitarbeiter präsentierte zusätzliche Produkte und erläuterte klar, welche Produkte es sich handelte und zu welchem Zeitpunkt diese angeboten wurden. Auch Serviceleistungen wurden erwähnt, was das Gesamtangebot abrundete. Der Mitarbeiter vermied es, Probleme zu formulieren und blieb stets positiv, was das Vertrauen in das Gespräch stärkte.

Besonders positiv war, dass der Mitarbeiter spontan und kompetent auf Einwände reagierte und adäquat mit Störungen des Gesprächs umging. Auch die Abschlussfrage wurde gekonnt und passend gestellt. Der Mitarbeiter gab mir ausreichend Zeit für eine Entscheidung und übte keinen Verkaufsdruck aus, was das Gespräch angenehm gestaltete.

Ein kleiner Schwachpunkt war, dass der Mitarbeiter nicht immer völlig überzeugt vom Produkt wirkte und keine Verkaufsdruck ausübte, was je nach Kontext auch als positiv angesehen werden kann. Zudem entsprach das Verkaufsgespräch den Erwartungen an das Konzept, und der Mitarbeiter brachte die Sachen zur Kasse ohne negative Kommentare zu Rückgaben.

Insgesamt war das Angebotsgespräch gut strukturiert und professionell geführt, mit einigen kleineren Bereichen, die noch verbessert werden könnten.

H. ABSCHLUSS UND VERABSCHIEDUNG		100	Ergebnis	Wert in %
---------------------------------	--	-----	----------	-----------

H2	Es war sofort erkennbar, wo man sich anstellen musste.		Ja	100
H3	Die Wartezeit an der Kasse und die Dauer des Kassiervorgangs waren angemessen.		Ja	100

I. GESAMTEINDRUCK		60	Ergebnis	Wert in %
-------------------	--	----	----------	-----------

I1	Ihr Besuch war ohne Einschränkung positiv.		Ja	100
I2	Ich würde mit der gemachten Erfahrung gerne wieder in diesem Shop einkaufen.		Nein	0
I3	Ich würde den Shop guten Freunden weiterempfehlen.		Ja	100

I4 Bitte beschreiben Sie Ihren Gesamteindruck von diesem Shop.

Mein Gesamteindruck von dem Shop war überwiegend positiv, mit einigen Bereichen, die Verbesserungspotenzial aufweisen. Der erste Eindruck war gemischt: Während das Geschäft von außen nicht gut erkennbar war und das äußere Erscheinungsbild nicht zum Eintreten motivierte, war das Innere ansprechend gestaltet, die Warenpräsentation überzeugend und die Atmosphäre angenehm. Die Sauberkeit und Ordnung im Geschäft waren einwandfrei, auch wenn die Einrichtung teilweise nicht in perfektem Zustand war.

Die Mitarbeiterpräsenz und der Kundenkontakt waren gut, wobei die Mitarbeiter freundlich und aufmerksam waren. Es gab jedoch einzelne Punkte, wie die Pflege der Mitarbeiter und die Wahrnehmung beim Betreten des Geschäfts, die verbessert werden könnten. Die Serviceorientierung der Mitarbeiter war stark, mit offener Kommunikation und guter Beratung, auch wenn einige Mitarbeiter nicht immer den überzeugendsten Eindruck machten.

Die Bedarfsermittlung war größtenteils effektiv, und der Mitarbeiter stellte mehrere offene Fragen, um meinen Bedarf zu ermitteln. Allerdings entsprach die Tiefe der Bedarfsermittlung nicht vollständig meinen Erwartungen, besonders bei spezifischen Anfragen.

Das Verkaufsgespräch war strukturiert und professionell geführt. Der Mitarbeiter präsentierte zusätzliche Produkte und Services ohne Druck auszuüben, reagierte kompetent auf Einwände und zeigte eine gute Abschlussfrage. Beim Abschluss und der Verabschiedung verlief alles reibungslos, und die Wartezeit an der Kasse war angemessen.

Insgesamt war der Besuch im Shop positiv und ich würde den Shop weiterempfehlen, auch wenn es einige kleinere Verbesserungsbereiche gibt. Besonders hervorzuheben ist die angenehme Atmosphäre und die Freundlichkeit der Mitarbeiter, die den Einkauf zu einem positiven Erlebnis gemacht haben.

I5	Gab es etwas was Sie im Rahmen Ihres Testbesuches über alle Maßen begeistert hat, so dass Sie diesen Shop besonders auszeichnen würden?		Ja	100
----	---	--	----	-----

I. GESAMTEINDRUCK

60

Ergebnis

Wert in %

I5.2 Wenn ja: Was hat Sie in besonderem Maße begeistert und warum?

In besonderem Maße hat mich die Freundlichkeit und Professionalität der Mitarbeiter begeistert. Sie waren stets offen für einen Dialog, zeigten eine positive Einstellung und reagierten kompetent auf meine Fragen und Einwände. Besonders hervorzuheben ist, wie gut der Mitarbeiter auf meine Bedürfnisse eingegangen ist und mir mehrere passende Produktalternativen angeboten hat. Die angenehme Atmosphäre im Geschäft und die saubere, ordentliche Präsentation der Waren haben das Einkaufserlebnis zusätzlich positiv beeinflusst. Diese Kombination aus hervorragendem Kundenservice und einer einladenden Umgebung hat mich besonders beeindruckt und dazu geführt, dass ich den Shop als besonders empfehlenswert betrachte.

I6 Es gab in dem Erlebten keine Situation oder keinen Grund, in der Sie als normaler Kunde ohne Testauftrag den Shop verlassen oder weniger oder gar nichts gekauft hätten? Nein

0

I6.2 Wenn nein: Was ist der Grund?

Der Hauptgrund, warum ich als normaler Kunde den Shop ohne Einkauf verlassen hätte oder weniger gekauft hätte, liegt im äußeren Erscheinungsbild des Geschäfts. Von außen war das Geschäft nicht gut erkennbar und das äußere Erscheinungsbild motivierte nicht zum Eintreten. Dies hätte mich möglicherweise davon abgehalten, den Shop überhaupt zu betreten. Auch wenn die Innengestaltung und die Kundenbetreuung positiv waren, spielt der erste Eindruck eine entscheidende Rolle. Darüber hinaus entsprach die Bedarfsermittlung nicht vollständig meinen Erwartungen, was ebenfalls zu meiner Entscheidung beigetragen hätte. Diese Aspekte könnten potenziell verbessert werden, um sicherzustellen, dass Kunden nicht nur eintreten, sondern auch einen Kauf tätigen.