

Mystery Shopping

Workshop-Reihe: Kennen Sie das...? Mystery Shopping...Was ist das eigentlich?

In diesem Workshop gehen wir den folgenden Fragen auf den Grund:

„Wie denken eigentlich Kunden und Interessenten über unsere Produkte, Dienstleistungen und Services?“

„Wie ist das Verhalten von Mitarbeiter/innen zu unseren Kunden?“

„Wie fühlt sich der Kunde in unserem Geschäft?“

„Wie professionell erfolgt das **Beratungs- Verkaufsgespräch von A (wie der Analyse des Kundenwunsches) bis Z (wie das generieren von Zusatzverkäufen)?**“

„Was können wir tun, um Umsatz und Ertrag zu steigern?“

Mystery Shopping Workshop-Agenda:

Zielsetzung von Mystery Shopping

Einsatzformen von Mystery Shopping in der Praxis

Ablauf eines Mystery-Shopping-Projektes

Nutzen für Unternehmen aus Dienstleistung und Fertigung

Planung von eigenen Mystery Shopping-Projekten (Service Checks)

Zum Thema Mystery Shopping:

Mystery Shopping ist eine Methodik, einen „Istzustand“ der im Unternehmen gelebten Kundenorientierung und der Verkaufsqualität zu definieren.

Mystery Shopping bietet Möglichkeit, relevante Mitarbeitertrainings zu evaluieren. Ziel: Sinnhaftigkeit sicher zu stellen und den Erfolg von Mitarbeitertrainings darzustellen.

Über Mystery Shopping lassen sich Berechnungen wie viel Umsatz noch verschenkt wird, oder welches Potenzial noch in den Verkäufer/innen erstellen.

Methodik:

Vortrag, Praxisbeispiele, Diskussion, Seminarunterlagen. Bitte bringen sie praxisbezogene Beispiele aus ihrem eigenem Betrieb/ Unternehmen mit ein.

Dauer: 1,0 Tag (einschließlich Seminarunterlagen und Pausengetränken)

Alle Seminare und Workshops bieten wir für Sie auch Inhouse an. Die Inhalte und Trainingsziele stimmen wir im Vorfeld mit Ihnen ab.

Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) haben.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001** erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/> - <https://www.27001-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.servicequalitaet->

kontor.de/glossar.html. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.