

AUTOMOTIVE TESTS

Mystery Shopping Verkauf / Kundendienst

Hintergründe

Worum geht es

Beim Mystery-Test handelt es sich um ein Verfahren, mit welchem die Dienstleistungs- und Servicequalität verdeckt beobachtet und gemessen wird. Dabei werden vorgegebene Marken- und Qualitätsstandards in den Bereichen Verkauf oder Kundendienst im Händlernetz von Auto- und Motorradmarken überprüft. Die Durchführung erfolgt je nach Art des Verfahrens durch geschulte Test-Kunden und/oder durch unsere eigenen Fahrzeug-Sachverständigen.

Nutzen / Ziele

Was soll erreicht werden

Mit Hilfe von bewährten Verfahren und Methoden zeigen wir auf, wo bei Autohäuser die Stärken und Schwächen der Kundenbehandlung und der Servicequalität liegen. Die Ergebnisfokussierung kann vielfältig ausgestaltet werden. Sie reicht von der Erstellung von Stärken- / Schwächenprofile der Dienstleistungsqualität bis hin zu Leistungsvergleichen mit Wettbewerbern sowie gezielten Hinweisen für Verbesserungen in der Prozessqualität der überprüften Autohäuser (Bereiche Verkauf und/oder Kundendienst).

Vorgehensweise

Wie arbeiten wir

Die Planung und Umsetzung von Mystery-Test Projekten erfolgt praxisorientiert und läuft nach folgendem Raster ab:

- Konzeption (Festlegen von Zielsetzungen mit dem Auftraggeber, Definition Testszenario und Ablaufmethodik)
- Vorbereitung (Projekt Set-up mit Ausarbeiten des Fragebogens, Detailspezifikation für Verkaufs und/oder Werkstatt-Besuch, Auswahl Testkunden und Schulung unserer Sachverständigen)
- Durchführung (z.B. Mystery Sales und/oder Mystery Service gemäss Testszenario ohne oder mit persönlicher Präsentation der Testresultate durch den Testkunden / Sachverständigen beim überprüften Betrieb)
- Berichterstattung (Resultatzusammenfassung und Präsentation beim Auftraggeber, Aufzeigen von Handlungsoptionen)
- Verbesserung (Festlegen und Umsetzen von Schulungs- und Korrekturmaßnahmen zusammen mit dem Auftraggeber, evtl. Wiederholung der Mystery-Test im Händlernetz)

Profil

Wer sind wir

Hubrun Beratungen GmbH ist ein Beratungsunternehmen mit klarem Fokus. Unsere Kunden – Hersteller und Importeure von Autos und Motorräder, Garagen- und Retailgruppen, Autohäuser und Werkstätten – vertrauen auf unser persönliches Engagement und unsere grosse Automotive Erfahrung.

Kontakt

Wie erreichen Sie uns

Hubrun Beratungen GmbH | Oberdorfstrasse 6 | CH-6340 Baar
T +41 41 760 97 08 | info@hubrun.ch | www.hubrun.ch