



Mystery Shopping

Über uns

Die **Wagner Beratungsgesellschaft** mbH ist auf die Optimierung der Service- und Technik-Qualität und der betrieblichen Beratung in Unternehmen der Automobil-, Motorrad- und Nutzfahrzeugindustrie spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen sowohl Automobil- bzw. Motorradhersteller, Systemanbieter als auch Autohäuser und Niederlassungen. Besondere Schwerpunkte sind Mystery Shopping (Aftersales Tests) und darauf aufbauende Prozessberatungen. Detaillierte Informationen erhalten Sie unter www.wagner-beratung.de.

Mystery Shopping als Wettbewerbsvorteil

Im heutigen Wettbewerb können Kunden aus einem endlosen Angebot von Produkten wählen. Da sich die Qualität der Produkte zunehmend angleicht, spielen für den Erfolg eines Unternehmens vielmehr die Produktpräsentation und die **Kompetenz des Service- und Verkaufspersonals** eine entscheidende Rolle. Die Qualität des Service trägt wesentlich zur **Imagebildung** beim Endverbraucher bei.

Um sich ein Bild der aktuellen Servicequalität im Handelsbetrieb zu verschaffen, führt Wagner Beratungen individuelle Mystery Shoppings durch. Dadurch lassen sich sehr rasch die Entwicklungspotenziale identifizieren, was sich wiederum positiv auf die Ablaufprozesse und die **Kundenzufriedenheit** auswirkt.

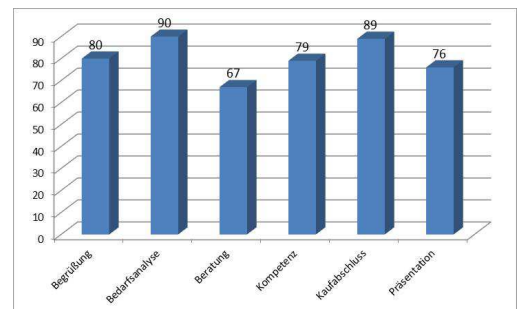
Unsere **qualifizierten Tester** und **Berater** haben Erfahrungen in einer Vielzahl von Dienstleistungsbranchen, sowohl im **Sales**, als auch im **Aftersales**.

Professionelles Mystery Shopping deckt Potenziale für mehr Kundenzufriedenheit auf!

Abbildung: Übersicht und Ablauf eines Mystery Shoppings.



- Mystery Shoppings können wahlweise **anonym** oder offen mit **Feedbackgespräch** durchgeführt werden.
- Der Fragebogen beinhaltet zusätzlich einen **Maßnahmenplan**.
- Die Ergebnisse können über einen **Sharepoint Server in Echtzeit** zur Verfügung gestellt werden.
- Auf Basis der Ergebnisse bietet Wagner Beratungen zielgenaue **Trainings** und **Beratungsprogramme** an.



Ihr Nutzen auf einen Blick

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Reduzierung der Reklamationsquote.
- Optimierung des internen Zeitmanagements.

Werkstatt-Test

Service Prozess Analyse

Kostenmanagement

Prozessberatung

Mystery Shopping

Umsatz-Potenzial Check

Unfallschadenmanagement

Serviceassistenz Training

Außendienstmitarbeiter

Nach-Check Werkstatt

Mystery Call und Mail

Verkaufstraining für Serviceberater

GW-Management-Konzept Gewinn

Seminare

Wagner Beratungsgesellschaft mbH
 Max-Planck-Straße 21
 65520 Bad Camberg
 Fon: + 49 (0) 6434 / 9427 0
 Fax: + 49 (0) 6434 / 9427 27
 info@wagner-beratung.de
 www.wagner-beratung.de