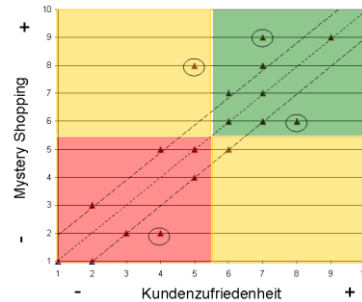


Messen, managen und entwickeln Sie die Performance am Point of Sale

Eine hohe Qualität der Beratung im Sinne von Kompetenz, Kundenorientierung und Verkaufsaktivität sowie ein professioneller Auftritt hinsichtlich POS-Gestaltung und Prozesskonformität bilden die vertriebliche Grundlage für Kundenbindung und Markterfolg.

Für den Vertrieb bedeutet dies die Professionalisierung des Kontaktes zwischen Unternehmen und Kunde bzw. Interessent. Diese Professionalisierung ist als Prozess zu verstehen. Es muss sowohl eine Definition darüber getroffen werden, was „professionell“ beinhaltet als auch darüber, wie dieses Ziel erreicht werden kann. Zu diesem Zweck werden „Standards“ definiert, z.B. konkrete, messbare Vorgaben für den Ablauf eines Beratungs- und Verkaufsprozesses. Diesen Standards wiederum liegen Erkenntnisse aus der Marktforschung darüber zugrunde, was vom Kunden als professionell und kundenorientiert empfunden wird und schließlich zum Kauf führt.

Mystery Research liefert wertvolle, objektive Einblicke in den Beratungs- und Verkaufsprozess am POS, indem Testkunden den Grad der Standardumsetzung messen. Welche Wirkung der gelebte Verkaufsprozesses auf den Kunden hat, wird durch Kundenbefragungen ermittelt. Aus der Zusammenführung dieser beiden Sichten auf Ebene einzelner POS ergibt sich die Handlungsrelevanzmatrix:



Der Großteil der POS (Dreiecke) liegt auf bzw. zwischen den Diagonalen: der Grad der Standardumsetzung korrespondiert mit der Kundenzufriedenheit. Die definierten Standards sind demnach geeignet Kundenzufriedenheit auszulösen.

Hinsichtlich der Ableitung von Maßnahmen bedeutet dies, die POS im roten Quadranten zu mehr Professionalität = Standarderfüllung zu bewegen. Zuvor sollte noch analysiert werden, ob die mangelnde Standarderfüllung dieser POS auf „Nicht wollen“, „Nicht Können“ oder „Nicht Dürfen“ der Beteiligten zurückzuführen ist.

Abhängig vom Ergebnis kommen Umsetzungs- und Motivationshilfen, Trainings oder Führungskräfteentwicklung in Frage. Einer Detailanalyse bedürfen die POS außerhalb der Diagonalen. Hier scheinen sich Standarderfüllung und Kundenzufriedenheit nicht zu bedingen. In der Praxis sind diese Konstellationen oft durch externe Einflüsse zu erklären, z.B. durch eine spezielle Wettbewerbssituation vor Ort oder durch einen sehr hohen Anteil an Stammkundschaft.

SKOPOS NEXT Performance Management



- Mystery Research zum kontinuierlichen Tracking der Beratungs- und Verkaufsprozesse am POS
- Zusammenführung mit Kundenbefragungen
- Ermittlung des Umsetzungs- und Wirkungsgrades Ihrer POS- und Vertriebsstandards
- Anreicherung mit vorliegenden Daten
- Übersichtliche Darstellung auf allen Vertriebs Ebenen via webSKOPE
- Ableitung von Maßnahmen
- Überarbeitung der Standards
- Online-gestütztes Reporting und Maßnahmen-Tracking mittels webSKOPE
- Entwicklung und Durchführung von Trainings / Coachings
- Implementierung von Verkaufswettbewerben und Bonus-systemen

SKOPOS-Testkunden:

Das SKOPOS NEXT Feld umfasst über 7.200 freie Mitarbeiter in Deutschland. Alle Testkunden wurden auf ihre Eignung überprüft und projekt- und methodenspezifisch qualifiziert.

SKOPOS NEXT Point of Sale Performance



SKOPOS NEXT Point of Sale Performance Management liefert Ihnen nicht nur Antworten, sondern ganzheitliche Lösungen für Ihren Vertrieb.

Ihr Ziel

So arbeitet SKOPOS NEXT

Storechecks

Überprüfung der POS-Standards:

- Außensignalisation
- Schaufenstergestaltung
- Verwendung von Werbematerialien
- Produktverfügbarkeit, Preisauszeichnung
- Ladenbau / Beleuchtung
- Sauberkeit u. Ordnung

- Einsatz speziell qualifizierter SKOPOS-Storechecker
- Gepflegtes Auftreten, freundlich und sachlich in der Kommunikation
- Persönliches Feedback an den Shopleiter
- Protokollierung und mobile Datenerfassung an Ort und Stelle

Mystery Shopping / Mystery Calling

Evaluation der Prozess- und Verhaltensstandards am POS, z.B.:

- Ansprache des Kunden
- Bedarfsanalyse
- Produktpräsentation
- Abschlussorientierung
- Kompetenz hinsichtlich Produkte und Argumentation
- Engagement

- Auswahl zum Projekt passender Testkunden
- Projektspezifische Qualifizierung
- Fokussierung auf Objektivität
- Online-Datenerfassung
- Umfassende Qualitätskontrollen
- Transparenz aller Prozesse
- Bei Mystery Calling: je nach Szenario Einsatz des SKOPOS Call-Centers

Internationale Projektierungen

- Durchführung von Mystery Research in Auslandsmärkten.
- „Think global – act local“ = Berücksichtigung nationaler Besonderheiten.

- Weltweite Kooperation mit Marktforschungsinstituten und Mystery Shopping Spezialisten.
- Einheitliche Qualitätsstandards
- Zentrales Berichtswesen
- Full Service aus einer Hand

Reporting

- Das Berichtswesen muss zur Zielsetzung und zur Unternehmensorganisation passen.
- Alle Beteiligten sollten Onlinezugriff auf die Berichte haben, die sie betreffen.
- Bei Tracking-Studien müssen Entwicklungen aufgezeigt werden.

- Individuelle Aufbereitung und Darstellung der Ergebnisse via webSKOPE
- Vergleichsdaten (Zeitverlauf, interne/externe Benchmarks)
- Anreicherung/Zusammenführung mit vorliegenden Daten
- Zahlen oder Grafiken
- Online oder Offline

Warum SKOPOS NEXT?

Sie suchen einen erfahrenen Partner, der Sie unterstützt, die Vertriebsperformance zu messen, zu managen und zu entwickeln?

Durch den SKOPOS NEXT Full Service können Sie sich auf die wesentlichen Dinge konzentrieren, Sie stoßen einen Prozess der kontinuierlichen Verbesserung an und erzielen messbare Erfolge.

Informationen zur SKOPOS GROUP

Im Zusammenspiel von Marktforschern, Branchenspezialisten, Marketing- und Vertriebsberatern bietet die SKOPOS GROUP ganzheitliche Lösungen aus einer Hand – von der Fragestellung bis zur Umsetzung.

POS Performance Management ist ein Geschäftsbereich der SKOPOS NEXT.

SKOPOS NEXT GmbH

Lösungen für Marketing und Vertrieb, umsetzungsorientierte Forschung und Beratung.

SKOPOS Research GmbH & Co. KG

Full Service Marktforschungsinstitut, Ad hoc Forschung, eigenes CATI Studio

ODC Services GmbH

Online Access Panel “Opinion People”

SKOPOS Ltd. (UK)



SKOPOS NEXT

Hans-Böckler-Str. 163
50354 Hürth
Germany
Fon: +49 (0) 2233 9988-660
Fax: +49 (0) 2233 9988-699
www.skopos-next.de
info@skopos-next.de

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Ök. Michael May