

«Reflektion» Mysterybesuch

Standortbestimmung mit Potenzialanalyse, gegen die Betriebsblindheit im Geschäftsalltag

Ziel ist, Schwächen zu eliminieren, Stärken und Chancen möglichst optimal zu nutzen, Kosten zu sparen und ohne grossen finanziellen Aufwand Mehrumsatz zu generieren. Zusätzlich geht es darum, Kunden zu pflegen und täglich neue Kunden zu gewinnen. Sie haben die Möglichkeit zu wählen, worauf wir unser Augenmerk besonders legen sollen wie zum Beispiel:

- › Erscheinungsbild
- › Gesamteindruck
- › Kommunikation
- › Sortiment
- › Einzigartigkeit
- › Umsatz- und Optimierungspotenzial
(weitere Beurteilungspunkte siehe Rückseite)

Ablauf:

Ohne vorherige Anmeldung wird der Betrieb im Laufe des vereinbarten Zeitraumes von der Proback besucht. Die Mitarbeitenden sind über die Absichten und das gemeinsame Ziel informiert (Details gemäss Informationsschreiben an die Mitarbeitenden).

Runder Tisch:

Sobald die Resultate des Besuchs in Form eines Fotoprotokolls aufbereitet sind, findet ein Gespräch am «runden Tisch» bei Ihnen vor Ort statt. An der Besprechung nehmen wenn möglich auch Drittpersonen teil, welche bei der Umsetzung der Massnahmen mithelfen oder bei der täglichen Arbeit bereits direkt involviert sind.

Ihr Kostenanteil:

CHF 850.– für die erste Verkaufsstelle, jede weitere Verkaufsstelle CHF 450.–

Inbegriffen sind:

Analyse und Besprechung vor Ort, Auswertung, Fahrspesen, Vor- und Nachbearbeitung

«Eifach alüte» – wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

Gewünschte Beurteilungspunkte für die «Reflektion»

Beurteilung Geschäft von aussen

- Erster Eindruck
- Wie nimmt man das Geschäft von aussen wahr? (aus der Optik der Fussgänger und Pendler)
- Eingangsbereich und Ladenvorplatz (Gesamteindruck)
- Parkplatzsituation (Hinweis auf Parkmöglichkeiten)
- Aussenwerbung (was wird zu welcher Zeit beworben?)
- Info über Öffnungszeiten (spezielle Öffnungszeiten klar ersichtlich?)
- Optimierungspotenzial allgemein

Beurteilung Geschäft von innen

- Erster Eindruck
- Warenpräsentation
- Mit was profilieren wir uns? (Einzigartigkeit)
- Beleuchtung (Beleuchtungskonzept)
- Energieeffizienz (Kühler, Backofen, Beleuchtung etc.)
- Eindruck über Ordnung und Sauberkeit
- Optimierungspotenzial allgemein

Sortimentsgestaltung

- Gesamteindruck (Sortimentsbreite)
- Potenzial

Verkaufsförderung und Kommunikation

- Aktivitäten und Verkaufsförderung (Ideenfundus)
- Degustationspraxis
- Potenzial für Zusatzverkäufe
- Absatzförderung Brot (Kompetenz/Kommunikation)
- Kleinbrot (Präsentation)

- Kommunikation (generell)
- Beschriftungen allgemein (Hinweis auf Aktuelles etc.)
- Optimierungspotenzial allgemein

Verkaufspersonal

- Beurteilung am Telefon (Erster Eindruck und Verhalten)
- Gesamteindruck des Verkaufspersonals (Verhalten und Umgang mit Kunden, Kleidung etc.)
- Personalplanung
- Beratung und Kompetenz bei Spezialbestellungen
- Fachkompetenz (Deklaration, Argumente etc.)
- Verhalten bei Beanstandungen

Café

- Genereller Eindruck (Ambiente/mögliches Potenzial)
- Angebotsvielfalt (Auswahl an Getränken, Speisen etc.)
- Bedienung (Gesamteindruck)
- Zusatzverkauf im Café (Gipfeli, Pâtisserie, Desserts, Salat, Brötli zum Salat etc.)
- Optimierungspotenzial allgemein

Diverses

- Beurteilung Internet-Auftritt (Aktualität, Benutzerfreundlichkeit etc.)

Individuelle Punkte
