



«Es geht nicht um den Einsatz von Zeit,  
sondern um das Erreichen der Ziele.»

Brigitte Zura

## Monitoring – für Sie unterwegs in verdeckter Mission

Wie schaffen Sie es in der heutigen Zeit die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen? Ist dies zu viel verlangt? Genügt es denn nicht, dass die Erwartungen Ihrer Kunden einfach zufriedengestellt werden? Nein, es genügt nicht! Ihre Kunden und Interessenten wollen mit höchster Beratungs- und Servicequalität von einem Kauf und/oder einer Zusammenarbeit mit Ihnen überzeugt werden.

Nur wenn Kundenerwartungen übertroffen werden, sind Ihre Kunden begeistert, schliessen Verträge ab und bleiben Ihrem Unternehmen treu. Mit Durchschnittlichkeit, allein mit Produktkenntnissen und reaktivem Verhalten schafft dies kein erfolgreiches Unternehmen mehr. Die Kunden werden von Tag zu Tag anspruchsvoller und wollen emotional berührt, wertgeschätzt, ja sogar verführt werden. Sie geben in der heutigen Zeit nur noch dann Geld aus, wenn sie dabei etwas Angenehmes erleben. Gute Produkte und Dienstleistungen werden vorausgesetzt.

### **Erwartungen erfüllen**

Die Erwartungen Ihrer Kunden unterliegen Schwankungen. Diese sind zum Teil abhängig von der menschlichen und gesellschaftlichen Natur. Eine Frau achtet z. B. bei einem Autokauf eher auf Farbe, Design und Sicherheit, ein Mann hingegen interessiert sich dafür, was unter der Motorhaube steckt. Wie geht Ihr Verkaufspersonal damit um? Kennen Sie die kaufentscheidenden Kundenerwartungen? Haben sich diese in der aktuellen Situation verändert? Können Ihre Mitarbeitenden im Kundenkontakt diesen zum Teil neuen oder veränderten Erwartungen gerecht werden? Sind alle Ihre Mitarbeitenden auch überzeugende und begeisternde Markenbotschafter? Wie ist Ihre Beratungs-, Verkaufs- und Servicequalität im Vergleich zu Ihren relevanten Wettbewerbern? Wir wissen, es sind viele Fragen – auch unangenehme. Aber die Antworten auf diese Fragen sind entscheidend für Ihren nachhaltigen Erfolg.

**Die Kundensicht einnehmen**

Wissen Sie als Führungskraft, ob es für Ihre Kunden ein angenehmes Erlebnis ist, bei Ihnen einzukaufen? Meistens können Sie sich nur auf Ihre Umsatzzahlen und eventuelle Kundenbefragungen stützen. Aber halten Sie doch mal den direkten Spiegel vor Ihre Augen und erleben Sie mit einem Monitoring/ MysteryShopping oder Kundenforum hautnah, wie Ihre Mitarbeitenden auf die Kunden eingehen, was ein Interessent erlebt, wenn er Ihr Verkaufslokal betritt, wie die Bedarfsabklärung gemacht wird, ob Ihr Verkaufspersonal auch wirklich alle Abschlusschancen nutzt. Es ist von enormer Wichtigkeit, dass Sie wissen, was der Kunde bei Ihnen erlebt!

**Monitoring spiegelt Ihr Unternehmen**

Deshalb sind wir für Sie tagtäglich unterwegs in verdeckter Mission, um Potenziale in Ihrem Unternehmen aufzudecken und Ihnen mit einer Beratung eine erfolgreiche Reaktion näherzubringen. In der heutigen Zeit zählt die nachhaltige Umsetzung im Sinne von «begeistert, wirkt, bleibt»! Das Monitoring ist keine «Schikane und Überprüfung» Ihrer Mitarbeitenden, sondern eine Förderung der Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden. Gemeinsam mit Ihnen können wir Ihre Kunden mit exzellentem Service und Ihren Top-Produkten überzeugen – nicht morgen, sondern heute, denn sonst tut es ein anderer! Halten Sie sich den Spiegel der Tatsachen vor Augen, denn es gibt nur eine Sicht, die entscheidend ist, nämlich die Sicht Ihrer Kunden – Tag für Tag!