



## Mystery Shopping / Werkstatt-Test



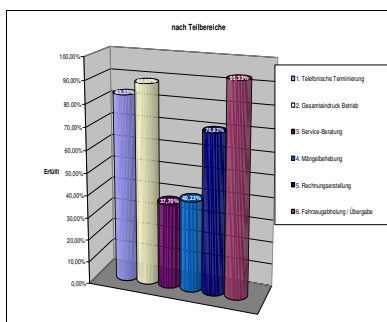
Büroansicht, Bad Camberg



Scheinkaufsituation

### Ihr Nutzen

- Schaffung von Transparenz über die Servicequalität im Unternehmen.
- Gezielte Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen im Unternehmen.
- Höhere Ausschöpfung des Marktpotenzials.
- Individuelle Konzepte.



Diagrammauswertung per Mausclick

### Über uns

Die Wagner Beratungsgesellschaft mbH ist ebenso wie die Wagner Beratungen (Suisse) GmbH in Chur (Schweiz) auf die Optimierung der Qualität in Unternehmen der Automobilindustrie spezialisiert. Zu unseren Leistungen zählen:

- Werkstatt-Test, Mystery-Shopping, Auditierung von Standards.
- Optimierung der Service- u. Werkstattqualität (Prozessberatung).
- Schulung und Training.
- Entwicklung von Aftersals-Konzepten und neuen Testverfahren.

### 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. Sie profitieren von einer professionellen Durchführung von Mystery Shopping-Aktionen durch unsere qualifizierten Tester und Berater für den gesamten Sales- und Aftersales-Bereich.

### Werkstatt-Test

Der Werkstatt-Test ist eine Form des Mystery Shopping. Hier erhalten Sie ein Bild von der Qualität aller Serviceprozesse in einem Autohaus. In der Regel sind dies die Bereiche: Terminvereinbarung, Fahrzeugabgabe, Werkstattleistung, Fahrzeugabholung und Rechnungstellung. Das Erscheinungsbild des Betriebes kann zusätzlich bewertet werden. Für die realistische Überprüfung der Prozesse wird ein vom Tester präpariertes Fahrzeug zu einer Wartung angemeldet und abgegeben. Im Anschluss an den Test findet ein Abschlussgespräch mit den Servicemitarbeitern und der Geschäftsleitung statt.

### Formen des Mystery Shopping

Neben dem Werkstatt-Test profitieren Sie von weiteren Formen des Mystery Shopping:

- E-Mail-Anfragen zu einem Service-Termin oder zu einem Produkt.
- Telefonische Anfragen zu einem Service-Termin oder zu einem Produkt.
- Scheinkauf im Bereich Teile und Zubehör.

Alle Ergebnisse stehen tagesaktuell über unser Internet-Portal zur Verfügung. Sie erhalten gleichzeitig umfangreiche Auswertemöglichkeiten per Mausclick.