

Pitters[®]

TRENDEXPERT

Mystery Shopping

Dr. Harald Pitters

MYSTERY SHOPPING

Welche Sorgen, Ängste und Wünsche haben die Kunden? Wo liegen die Schwachstellen?

Mit dieser Methode können Shops und deren Mitarbeiter hinsichtlich Gestaltung, Know-How und häufig gestellte Kundenwünsche anonym bewertet werden.

Geschulte Beobachter (Testkäufer) treten als normale Kunden auf und nehmen so reale Kundensituationen wahr. Die Summe der Erkenntnisse liefert wertvolle Hinweise darauf, welche Schwachstellen in Zukunft abgebaut werden können.

Pitters® TRENDEXPERT führte in der Vergangenheit bereits mehrere Mystery Trendshopping-Analysen im Reifenhandel durch, um Servicequalität und Produktwissen der Verkäufer zu überprüfen. Hervorzuheben ist die ganzheitliche Wahrnehmung durch Expertenbeobachtung.

INHALTE DER BEOBACHTUNG

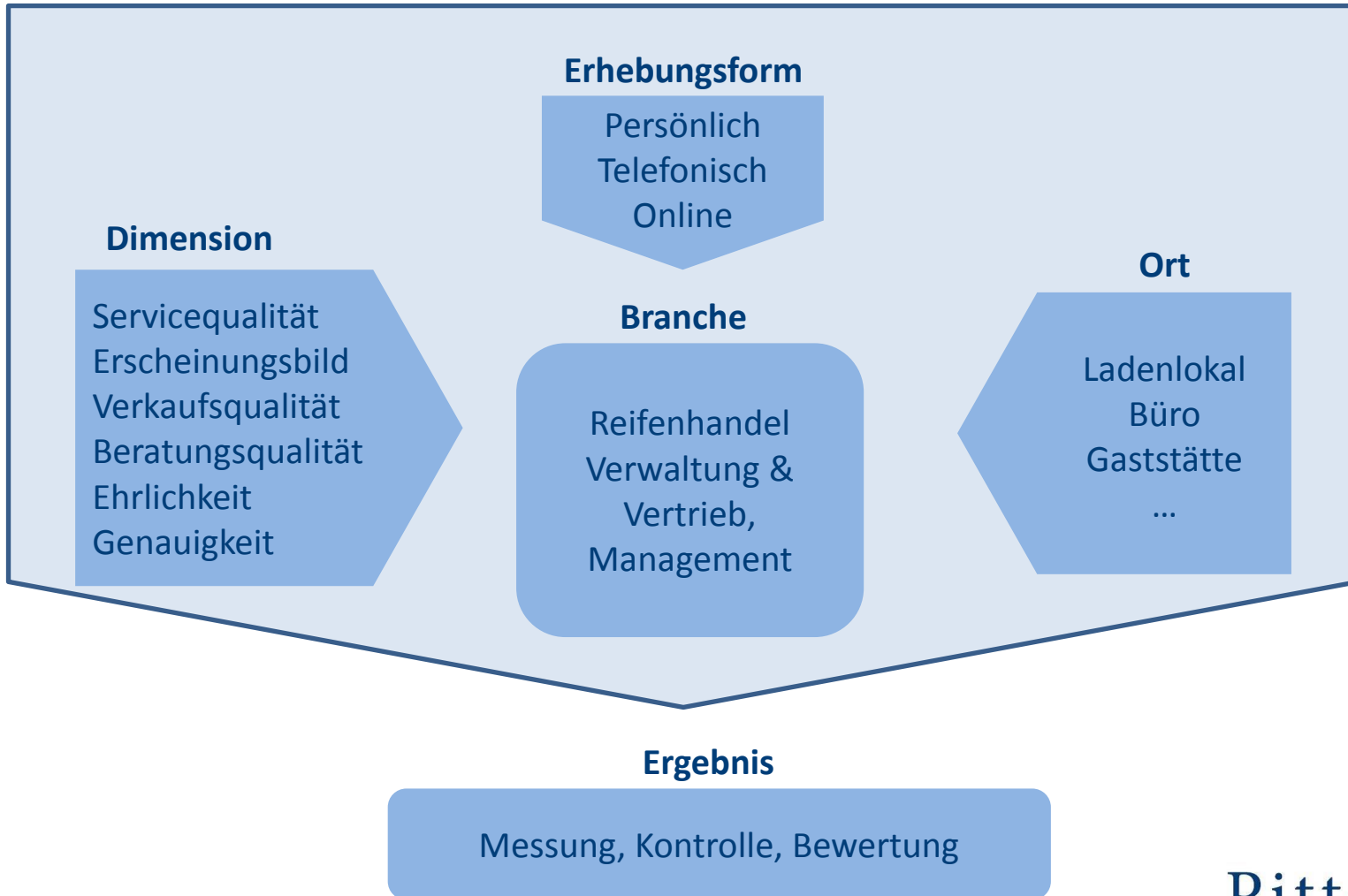
- Allgemeines und Rahmenbedingungen
- Mitarbeiterauftreten und Gesprächsführung
- Bedarfsermittlung
- Produktdemonstration/Beratung
- Preisverhandlung
- Angebotserstellung
- Serviceleistungen
- Kundenbindung
- Zusatzverkauf
- Sonstige Bemerkungen und Gesamteindruck

KONKRETE BEISPIELFRAGE:
Kann man die Sommerreifen
hier im Betrieb lagern?

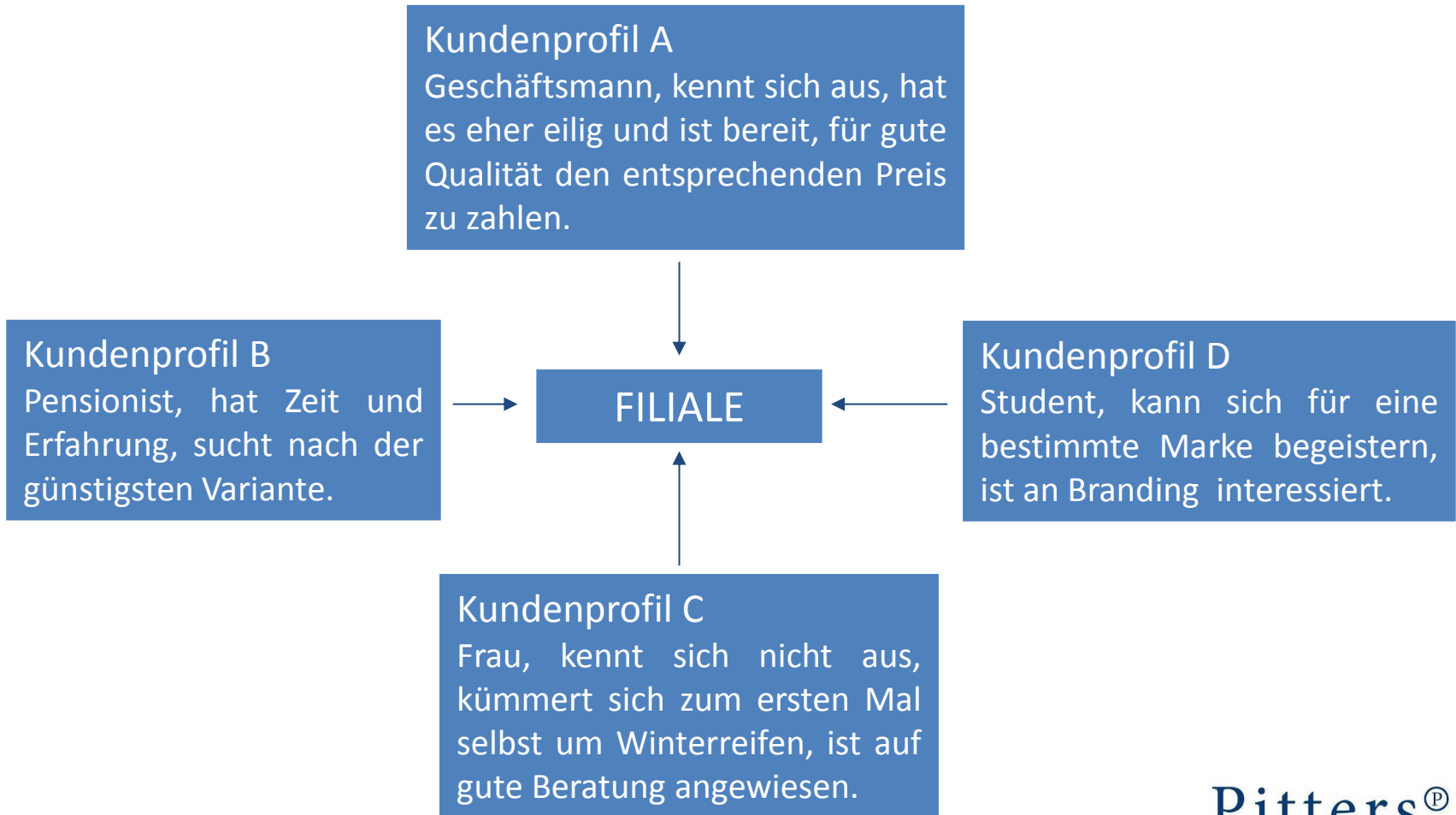
Ja / Nein

Pitters® **TRENDEXPERT** bietet ein methodisch ineinandergreifendes Stufenkonzept an. Am Ende steht ein fundiertes Sachverständigengutachten aus dem entsprechende Trendmaßnahmen abgeleitet werden sollen.

DIE METHODE MYSTERY SHOPPING

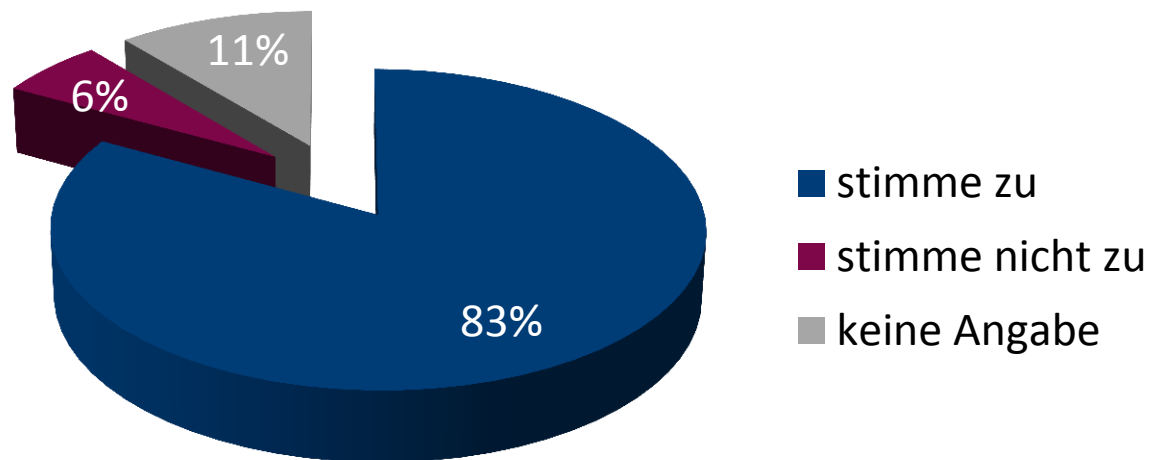


VIER-KUNDEN-FEEDBACK



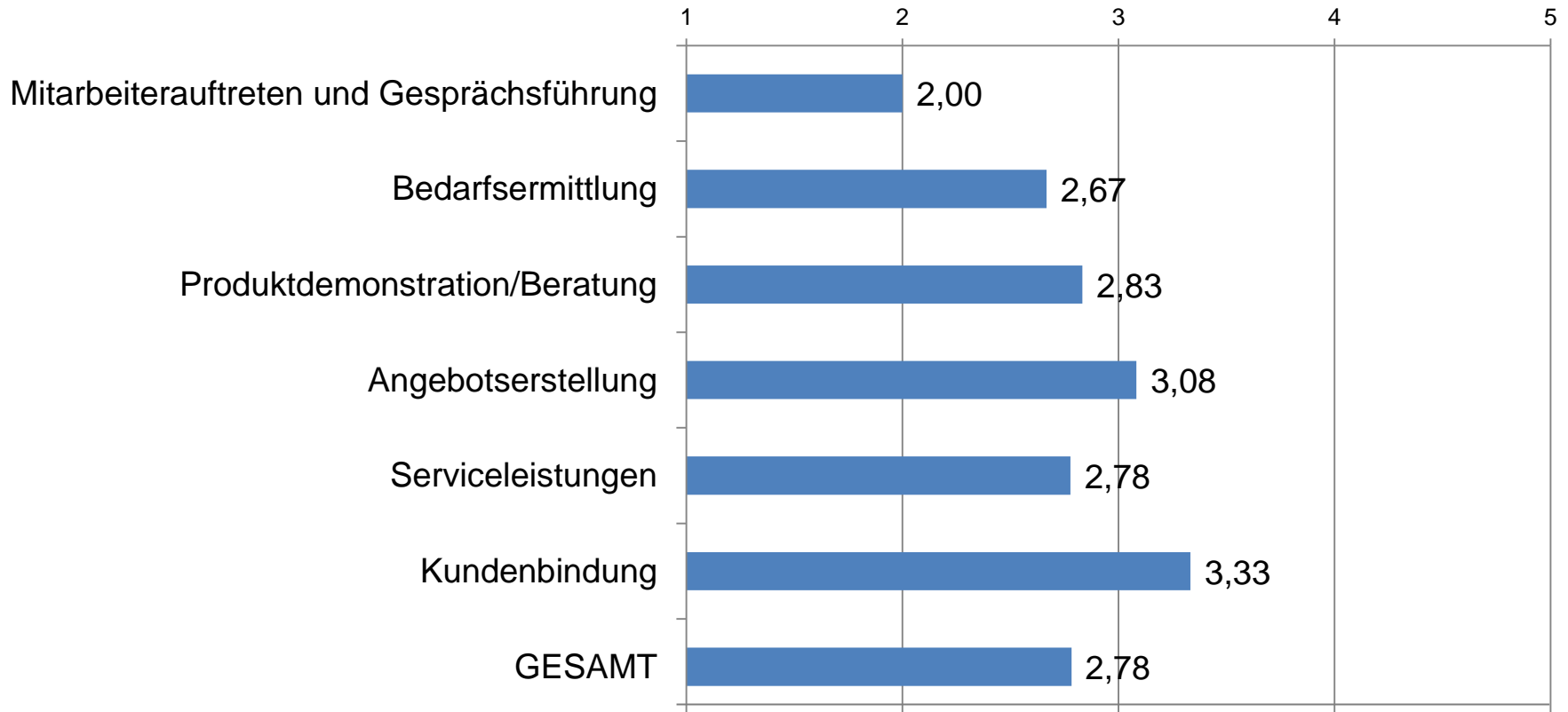
BEISPIEL AUS Pitters® MYSTERYTREND 2014

"Die Bedeutung von Servicequalität nimmt für die Automotive-Branche stetig zu."



N=406 Unternehmen

ERGEBNISBEISPIEL



PITTERS® TRENDLABOR für Seminare/Workshops



KONTAKTPERSONEN



Dr. Harald Pitters gründete 2010 das Beratungsunternehmen Pitters® **TRENDEXPERT** mit Sitz in Wien und Salzburg. Als Jurist und Trendforscher hat er sich in den letzten Jahren insbesondere im Bereich Dienstleistungs- und Reifenhandelsforschung sowie Markenbewertung eine besondere Expertise aufgebaut. Er ist allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, Autor von Fachpublikationen und Dozent an verschiedenen wissenschaftlichen Institutionen.



Dr. Julia Pitters ist Partnerin beim Beratungsunternehmen Pitters® **TRENDEXPERT** und Beraterin für das amerikanische Start-up Unternehmen iMATCHATIVE. In der Praxis ist sie auf Image- und Markenbewertungsstudien sowie Matchingverfahren spezialisiert. In der Wissenschaft hat sie als Assistenzprofessorin 6 Jahre an der Webster University das Fach Wirtschaftspsychologie vertreten und in zahlreichen internationalen Zeitschriften publiziert. Daneben lehrt sie an diversen österreichischen Universitäten.