

MARKET MYSTERY

MÖBELHÄNDLER 2018

Neueste Ergebnisse vom Point of Sale!

Erfahren Sie alles über:

- ✓ **Außen und Eingangsbereich** (Sauberkeit, Parkplätze, Präsentation der Ware)
- ✓ **Verkaufspersonal** (Wartezeit, äußeres Erscheinungsbild, Beratung, Fachkompetenz, Freundlichkeit)
- ✓ **Verkaufsfläche** (Präsentation der Produkte, Ordentlichkeit im Store, Sauberkeit der Regale und des Bodens, Orientierung, Shoppingatmosphäre, Klimaanlage, Hintergrundmusik)
- ✓ **Gesamtbeurteilung** (Zufriedenheit, Weiterempfehlung)

Die Ergebnisse unserer aktuellen Umfrage liegen vor und können jederzeit bei uns bestellt werden!



market Mystery „Möbelhändler 2018“

Im Rahmen von 62 Testbesuchen wurden 7 Möbelhäuser in Österreich anhand definierter Kennwerte überprüft und analysiert.

€ 2.490,--
(zzgl. 20% MwSt.)

DIE STUDIE



Stichprobe: n=62 Mystery Visits



Methodik: POS Bewertung



Erhebungszeitraum: Juli 2018



Kosten: € 2.490,- (zzgl. 20% MwSt.)

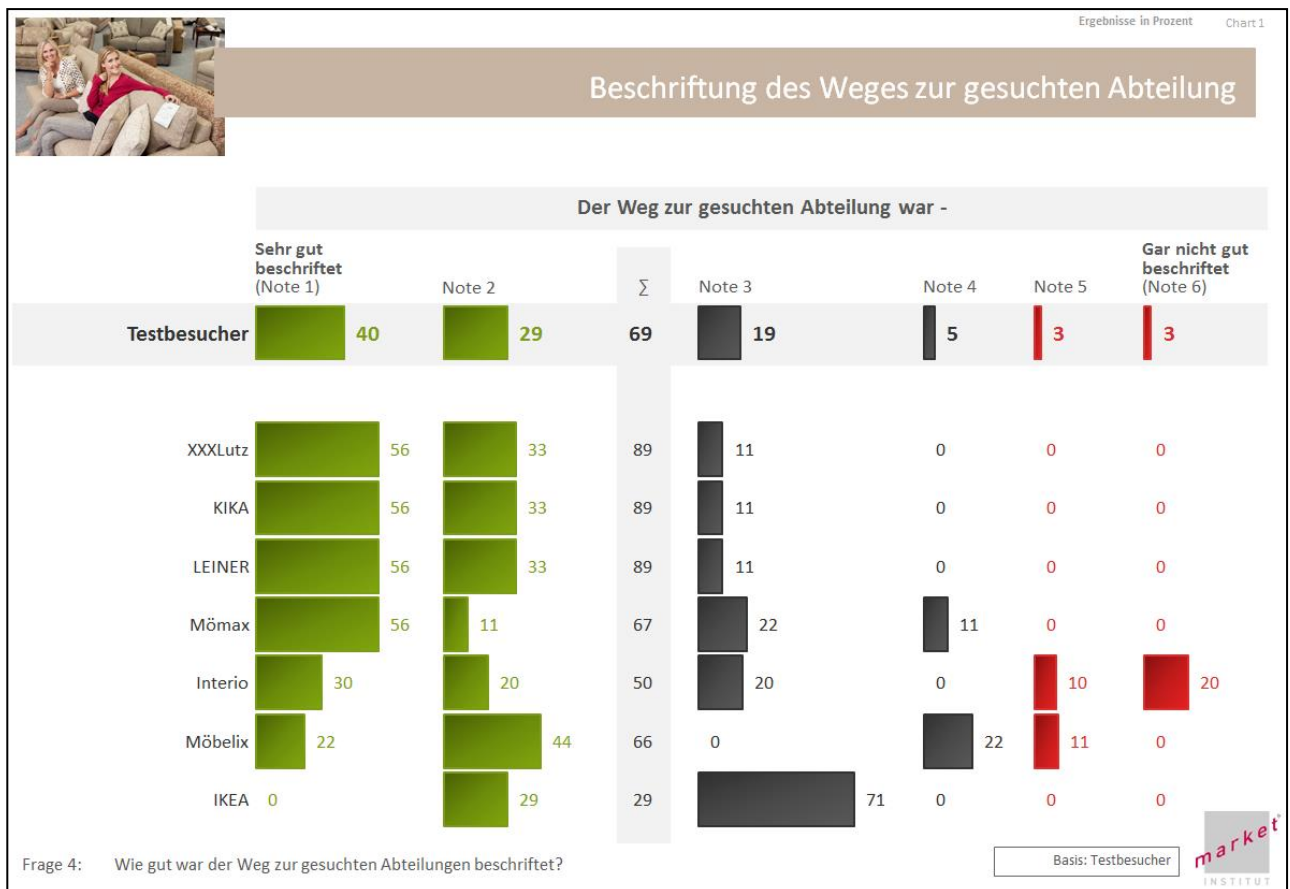


Lieferumfang: ein Ergebnisband mit Grafiken, Tabellen und Kommentarbericht wird in elektronischer Form innerhalb einer Woche ab Bestellung übermittelt

DIE BESUCHTEN MÖBELHÄNDLER:

- ✓ XXXLUTZ
- ✓ KIKA
- ✓ LEINER
- ✓ IKEA
- ✓ MÖMAX
- ✓ MÖBELIX
- ✓ INTERIO

AUZUG AUS DEN ERGEBNISSEN



EINZELFRAGEN IM DETAIL:

Außen und Eingangsbereich :

- ✓ Gibt es ausreichend Parkmöglichkeiten in der Nähe bzw. vor dem Geschäft?
- ✓ Wie ansprechend wirkt das Geschäft von außen?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Ordnung (d.h. sauber und aufgeräumt) im Eingangsbereich des Geschäfts?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Ordentlichkeit und Übersichtlichkeit im Geschäft?

Verkaufsfläche :

- ✓ Wie gut war der Weg zur gesuchten Abteilungen beschriftet?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Gesamtpräsentation der Produkte?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Beschilderung/ Auszeichnung der Produkte?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit des Bodens im Geschäft?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der Verkaufsfläche?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Hintergrundmusik?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit der Beleuchtung im Geschäft im Geschäft?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit dem Klima, der Luftfeuchtigkeit im Geschäft?

Aufgabe: Sie fragen einen Mitarbeiter/ eine Mitarbeiterin nach einem Schreibtischsessel.

- ✓ Wurde(n) Sie beim Betreten der Abteilung durch ein Verkaufspersonal –begrüßt, aktiv auf Sie zugegangen, weder noch?
- ✓ Hat ein Mitarbeiter gefragt, ob er Ihnen helfen kann oder haben Sie ihn selbst angesprochen?
- ✓ Hat der Mitarbeiter Ihnen das gewünschte Produkt direkt gezeigt oder hat er Ihnen beschrieben, wo Sie es finden können?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie mit dem äußeren Erscheinungsbild des Verkaufspersonals?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie dem Engagement bzgl. Hilfsbereitschaft?
- ✓ Welchen Eindruck machte der Verkäufer auf Sie?
- ✓ Nachfolgend finden Sie einige Eigenschaften, bitte geben Sie an welche Eigenschaften auf den Verkäufer zutreffen!
 - Wirkt fachlich sehr kompetent
 - Weiß über die neuesten Trends Bescheid
 - Wirkt gestresst, abgelenkt
 - Konnte mir sein Angebot/seine Produkte sehr gut vermitteln
 - War sehr überzeugend in der Beratung
 - Wirkt sehr sympathisch
 - Wirkt sehr engagiert und bemüht
 - Hat sich ausreichend Zeit genommen
 - Ist auf die individuellen Wünsche eingegangen
 - Konnte mir neue Produkte zeigen
 - Hat mir andere Aktionen gezeigt
- ✓ Haben Sie schlussendlich ein Produkt gefunden, was Ihren Vorstellungen entsprach?

Gesamtbeurteilung :

- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Gesamteindruck des besuchten Geschäfts?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit der Beratung des Verkäufers des besuchten Geschäftes?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Angebot/ Auswahl des besuchten Geschäftes?
- ✓ Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem Gesamteindruck des Testeinkaufs?
- ✓ Würden Sie das Geschäft wieder besuchen?
- ✓ Würden Sie das Geschäft an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?
- ✓ Wie kann ihr Testeinkauf noch verbessert werden? Welche Schritte können unternommen werden damit der Besuch noch attraktiver wird? Was war für Sie weniger gut?

Ihr Kontakt für weitere Informationen,
Auskünfte und Bestellungen:

Mag. Angela Beutelmeyer, BSc
a.beutelmeyer@market.at
+43 732 2555 - 109

