

Mystery Shopping in Reisebüros - Machen Sie mehr daraus!

Reisebüros haben gegenüber den Buchungsportalen im Internet zwei wesentliche Stärken. Durch die persönliche Interaktion haben die Expedienten die Chance, den Kunden und seine Urlaubserwartungen kennen zu lernen und die Angebotsvielfalt auf passende Alternativen zu beschränken. Die zweite Stärke baut darauf auf. Eine Buchungsmaschine im Internet kann dem Kunden keine Buchung empfehlen, es fehlen ihr schlicht die Argumente. Dabei ist es genau das, was die Kunden suchen, eine Bestätigung dafür, dass sie das richtige Angebot gefunden haben, die Suche beendet ist und der Kunde sich auf den Urlaub freuen kann.

Damit Reisebüros ihre Stärken ausspielen können, müssen die Beratungen individuell und professionell geführt werden. **Eine selbstbewusste Abschlussfrage krönt das gute Beratungsgespräch** und verhindert den „Beratungsklaun“.

Mystery Shopping ist das ideale Instrument um Beratungsgespräche abzubilden und den Expedienten wertvolles Feedback zu geben.

Die Testkunden verhalten sich wie „normale“ Kunden, folgen aber einer vorgegebenen Legende (Reisewunsch). Die Legende kann eher offen gehalten oder stärker eingeschränkt werden. May Wiese hat in diesem Zusammenhang eine Mischform entwickelt, deren Umsetzung im deutschen Mystery Shopping Markt einmalig ist. In Abstimmung mit Ihnen entwickeln wir eine **Legende, die den Testkunden eine „Urlaubsart“ vorgibt, d.h., die Erwartungen der Testkunden an die Reise beschreibt**. Über die vorgegebene Urlaubsart wird auch die Komplexität der Beratung und damit die Anforderungen an die Expedienten gesteuert.

Allerdings muss sichergestellt sein, dass die Testkunden mit dieser Legende glaubhaft auftreten, Testkunde und Legende müssen zueinander passen.

NEU! Testkundenauswahl nach Urlaubsprofilen:

ShoppersTravelProfile®

May Wiese verfügt über ein erfahrenes Team von über 8.000 Testkunden in ganz Deutschland. Neben Informationen über die Soziodemografie liegen **differenzierte Urlaubsprofile der Testkunden** vor. Diese basieren auf Urlaubsmotiven, die durch einen speziell entwickelten Fragebogen erfasst werden. . Dadurch ist es möglich, je nach Testkauflegende passende Testkunden einzusetzen.



Service Excellence Report

Ihr Ergebnis
Exzellente!



80.00%

Copyright © 2009 Bericht erstellt am 2011-11-11 14:22

Abb. Deckblatt "Excellence Report"

Der "Excellence Report" transportiert die Ergebnisse in die Reisebüros - zeitnah, übersichtlich und nachvollziehbar. Die Reisebüros sehen darin nicht nur ihre ausführlichen Ergebnisse, sondern diese auch im Vergleich zu anderen Einheiten sowie ihre Entwicklung im Zeitverlauf. Zudem zeigt der Bericht die wesentlichen **Stärken und Schwächen** auf und benennt die **Handlungsfelder** mit dem größten Potenzial.

Darüber hinaus werden den Mitarbeitern fallbezogen konkrete Erläuterungen und **Hilfestellungen** genannt. Diese ermittelt das System aus einem Katalog, der zuvor individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten wurde.

Der Excellence Report sowie weitere Berichte, wie z.B. Rankings können sowohl online abgerufen als auch zeitnah automatisiert per Email direkt an die Empfänger versendet werden. Gebietsleiter erhalten jeweils einen gruppierten Bericht ihres Gebiets.

Ausführliche Informationen zu den Berichtssystemen von May Wiese senden wir Ihnen auf Anfrage gerne zu.

May Wiese

Solutions for Sales & Service Excellence

May Wiese - Ihr Weg zur Sales & Service Excellence. Messen, managen und entwickeln Sie die Performance Ihres Vertriebs und die Qualität Ihrer Dienstleistung! So steigern Sie Ihre Umsätze und die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Innovative Lösungen, speziell für den Reisevertrieb entwickelt und auf Ihre Anforderungen und Ziele ausgerichtet, führen Ihr Unternehmen schrittweise zur „Sales & Service Excellence“.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie mehr erfahren möchten über:

- Mystery Shopping, Storechecks, Audits
- > 8.000 Testkunden in Deutschland
- umfassende Profildaten der Testkunden
- weltweites Partnernetzwerk
- Kunden- und Mitarbeiterbefragungen
- Entwicklung von Vertriebs- und Servicestandards
- Prozessanalysen
- Wettbewerbsanalysen
- Online Berichts- und Informationssysteme; „Unternehmens-Cockpit“
- Entwicklung und Umsetzung von Verkaufswettbewerben und Bonus-systemen

May Wiese GmbH

Gärtnerstr. 44

D-45128 Essen

Tel. 0201-171402-93

Fax 0201-171402-99

info@maywiese.de

www.maywiese.de

