

Von der Analyse zur Umsetzung Lösungen für Ihre Vertriebsperformance!

Sie kennen die Stärken und Schwächen in Ihrer Vertriebsorganisation? Damit sind nicht nur die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen gemeint. Wie kunden- und verkaufsorientiert arbeiten Ihre Mitarbeiter? Bekommt der Kunde die gewünschte Aufmerksamkeit und eine Lösung für sein Anliegen? Diese und weitere wichtige Fragen beantworten wir Ihnen mit Testkäufen und Kundenbefragungen - auf Wunsch ergänzt um Mitarbeiterfeedbacks.

Mit den innovativen Informations- und Feedbacksystemen von May Wiese führen Sie alle Informationen zusammen, leiten Maßnahmen ab und erstellen Berichte mit denen Sie und Ihr Vertrieb arbeiten können.

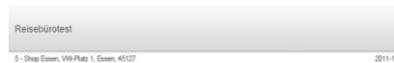
Über SSL-verschlüsselten Internetzugang haben Ihre Organisationseinheiten jederzeit Zugriff auf die Ergebnisse von Testkäufen, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen. Lassen Sie sich Ihre Performance Indices im Zeitverlauf darstellen, vergleichen Sie Regionen oder Abteilungen. Bei welchen Themen gibt es Abweichungen? Stimmen externe Sicht (Testkäufe, Kundenbefragung) und interne Sicht (Mitarbeiterbefragung) überein? Alle Grafiken können bequem exportiert und z.B. in Powerpoint eingefügt werden.



Abb. Erhebungs-Cockpit

Das Online-Berichtsportal hält darüber hinaus eine große Anzahl an Berichtsvorlagen bereit, z.B. Rankings und Trendanalysen. Diese lassen sich über verschiedene Auswahlmenüs nahezu beliebig befüllen und gruppieren. Alle Berichte können im PDF, TIFF oder sogar im Excel-Format exportiert und weiterverarbeitet werden.

Ein besonderes Highlight ist der "Chartbericht". In wenigen Sekunden erstellt das System einen Berichtsband mit Grafiken und Häufigkeitstabellen im Excel-Format. Über Filteroptionen stellen Sie ein, welche Studien, Fälle oder Fragen dargestellt werden sollen.



Service Excellence Report

Ihr Ergebnis
Exzellente!



80.00%

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

Abb. Deckblatt "Excellence Report"

Wie transportiert man Ergebnisse an die Basis? Dadurch, dass sie zeitnah, übersichtlich und verständlich aufbereitet sind. Dies leistet der "Excellence Report". Die Vertriebsstellen und Mitarbeiter sehen darin nicht nur ihre 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 Mitarbeiter fallbezogen konkrete Erläuterungen und Hilfestellungen genannt. Diese ermittelt das System aus einem Katalog, der zuvor individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten wurde.

Der Excellence Report kann sowohl online abgerufen als auch zeitnah automatisiert per Email direkt an die Empfänger versendet werden. Gebietsleiter erhalten jeweils einen gruppierten Bericht ihres Gebiets.

May Wiese

Solutions for Sales & Service Excellence



Ob einzeln oder kombiniert: Mit den modularen Lösungen von May Wiese erlangen Sie umfassende und verlässliche Einblicke in Ihre Vertriebs- und Serviceprozesse. Und mit den darauf aufbauenden **Cockpit-Systemen** behalten Sie nicht nur den Überblick, sondern die Mitarbeiter erhalten auch konkrete Hinweise für die Optimierung.

Mit Mystery Shopping erhalten Sie u.a. Antworten auf die Fragen:

Werden die Point-of-Sale Standards umgesetzt?

Wie strukturiert und umfassend ist die Bedarfsanalyse?

(Wie) werden den Kunden passende Leistungen angeboten?

Werden Cross- und Up-Selling Potenziale genutzt?

Werden die Kaufentscheidungen der Kunden argumentativ unterstützt?

Kundenbefragungen geben Ihnen u.a. externes Feedback zu:

Wie wirkt der Beratungs- und Verkaufsprozess auf den Kunden?

Was wünscht sich der Kunde?

Eine Mitarbeiterbefragung ergänzt um ein internes Feedback u.a. zu:

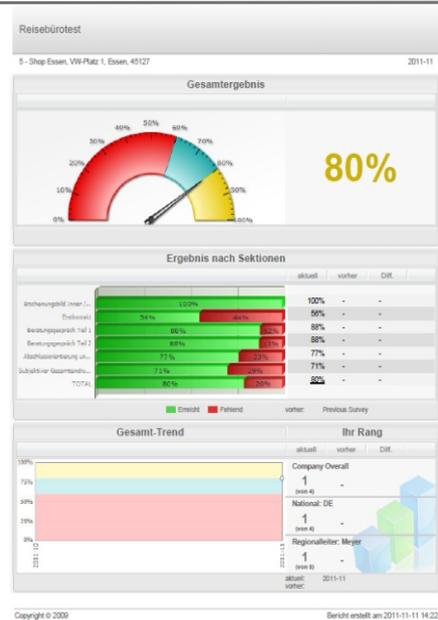
Wie zufrieden sind die Mitarbeiter?

Wie schätzen Sie ihre eigene Leistung ein?

An welchen Stellen können noch Effizienz- und Effektivitätspotenziale ausgeschöpft werden?

Das Unternehmenscockpit analysiert die Ergebnisse aus Mystery Shopping, Kunden- und Mitarbeiterbefragung automatisiert auf Zusammenhänge.

Von der Analyse zur Umsetzung Lösungen für Ihre Vertriebsperformance!



Sind Sie bereit für den nächsten Schritt?

Führen Sie die Ergebnisse aus Testkäufen, Kunden und Mitarbeiterbefragungen zusammen. Initiieren Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der alle Beteiligten einbindet:

Das Unternehmenscockpit

Dieses System ist eine strukturierte Kommunikationsplattform, die sowohl Selbsteinschätzungen, als auch offene Meinungsäußerung sämtlicher Mitarbeiter und Führungskräfte zu jeder Zeit ermöglicht. Daneben integriert es die Ergebnisse von Testkäufen sowie online erhobener Kundenfeedbacks.

Das System wirkt durch ein Zusammenspiel von Informationen, Auswertungen und Steuerungsempfehlungen. Dabei wird erkannt, an welchen Schnittstellen der Abteilung/ des Bereichs/ der Filiale/ des gesamten Unternehmens Handlungsbedarf besteht. Die besondere Leistung des Systems ist es jedoch, den Mitarbeitern und deren Führungskräften aus der permanenten Analyse der Daten situationsgerechte Empfehlungen zu geben.

Durch die optionale Anbindung eines E-Learning Systems erhalten die Mitarbeiter nicht nur konkrete Hinweise die dabei helfen richtig zu handeln, sondern auch praktisches Know How.

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.

Ob Handel oder Dienstleistung, May Wiese zeigt Ihnen auf, was an der Schnittstelle zu Ihren Kunden passiert. Innovative Lösungen, die individuell auf Ihre Anforderungen und Ziele ausgerichtet werden, führen Ihr Unternehmen schrittweise zur „Sales & Service Excellence“.

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

- Mystery Shopping/Testkäufe, Storechecks, Audits
- > 8.000 Testkunden in Deutschland
- 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

Abb. Seite 1 "Excellence Report"



Abb. Seite 4 "Excellence Report"

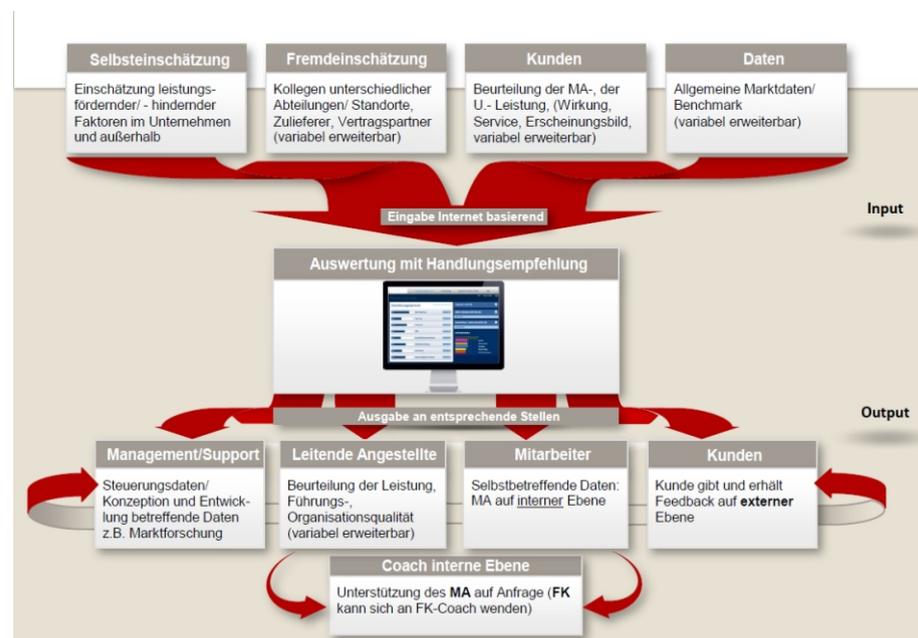


Abb. Unternehmens-Cockpit

May Wiese GmbH
Gärtnerstr. 44
D-45128 Essen
Tel. 0201-171402-93
Fax 0201-171402-99
info@maywiese.de
www.maywiese.de

