

experten-tipp

STORE CHECK: QUALITATIVE ÜBERPRÜFUNG IHRES MARKTAUFTRITTS

Ein Store-Check beantwortet effizient und differenziert die für Einzelhändler, Gastronomen und Dienstleister wichtigen Fragen: Entspricht mein Geschäft noch den Kundenerwartungen? Begünstigt, beeinträchtigt oder verhindert sein Erscheinungsbild eine positive Entwicklung meiner Umsätze? Was muss ich tun, um weiterhin erfolgreich am Markt agieren zu können?

Standards für Marktauftritt, Sortiment und Kundenorientierung in Handel und Dienstleistung werden heute durch internationale Ketten gesetzt. Das Erscheinungsbild eines Geschäfts wird daher zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Gefragt sind großzügige Schaufensterfronten mit einladendem Durchblick ins Geschäft, Verkaufsräume in hellen Farben mit viel Licht, variabel einsetzbare und gut zugängliche Warenträger sowie übersichtlich präsentierte, straffe Sortimente mit klarer Zielgruppenansprache.

Der bereits erprobte Store-Check („Geschäftslokal-Überprüfung“) hilft festzustellen, wie weit ein Geschäft diesen Anforderungen gerecht wird. Es empfiehlt sich, damit einen erfahrenen Unternehmensberater zu beauftragen, um ein objektives Bild von Stärken und Schwächen zu erhalten. Der Berater erhebt einerseits den Ist-Zustand, gibt wertvolle Anregungen und bietet kompetente Unterstützung bei Konzeption sowie Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen.

EIN GUTER CHECK BEANTWORTET 60 BIS 70 GUT STRUKTURIERTE EINZELFRAGEN AUS SICHT EINES POTENTIELLEN NEUKUNDEN, WIE ETWA:

- Ist das Geschäft von weitem klar erkennbar?
- Sind Fassade, Schaufenster und Eingangsbereich attraktiv?
- Verfügt der Innenraum über eine angenehme und sortimentsgerechte Atmosphäre?

- Entspricht die Einrichtung dem neusten Stand?
- Gibt es genügend Promotionsflächen und aktuelle, gut plakatierte Angebote?
- Besteht ein ausgewogenes Verhältnis von verfügbarem Platz und angebotener Ware?
- Werden die einzelnen Warengruppen zusammenhängend präsentiert und ist eine klare Profilierung des Sortiments sichtbar?

Im Zuge der Auswertung wird aber auch die Realisierbarkeit der vorgeschlagenen Maßnahmen überlegt, sodass am Ende des Store-Check eine aussagekräftige und gut dokumentierte Kurzanalyse samt Maßnahmenkatalog steht, die alle wesentlichen Unternehmensbereiche einbezieht.

Der Store-Check wird idealerweise durch ein „Mystery Shopping“ ergänzt, das die Dienstleistungsqualität überprüft. Der Testkäufer verhält sich wie ein wirklicher Kunde und ist für die Mitarbeiter nicht als Tester erkennbar. Das Unternehmensservice der Wirtschaftskammer Niederösterreich fördert sowohl Store-Checks als auch Mystery Shopping. Für die Gastronomie gibt es das Kombiangebot „Mystery Guest“, das beide Elemente umfasst und auf branchentypische Besonderheiten eingeht.

Dr. Walter R. Schubiger*,
Unternehmensberatung Dr. Schubiger & Partner



QUALITÄTSMANAGEMENT IM KUNDENKONTAKT



USP® Unternehmensberatung Dr. Schubiger & Partner in Wien

KONTAKT

Unternehmensberatung Dr. Schubiger & Partner

Postadresse:

Gumpendorfer Str. 51, A-1060 Wien,

Büro: Millennium Tower

Handelskai 94-96, Et. 23, A-1200 Wien

Tel.: 0043/(0)1/581 28 69...-0;

Fax. 0043/(0)1/581 28 69 - 24;

E-Mail: hq@usp-consulting.com

<<< Store-Check und Mystery Shopping: kostengünstige und effektive Instrumente des Qualitätsmanagements im Kundenkontakt

* Der Autor ist geschäftsführender Gesellschafter der USP® Unternehmensberatung Dr. Schubiger & Partner in Wien. Er hat als Berater Qualitätsoffensiven in verschiedenen österreichischen Städten begleitet und übernimmt bei Bedarf auch die Funktion eines Citymanagers auf Zeit.