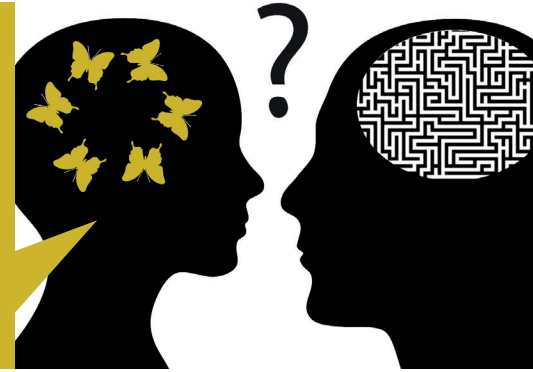


## KUNDEN ERST-EINDRUCKS-TEST (MYSTERY-CHECK)

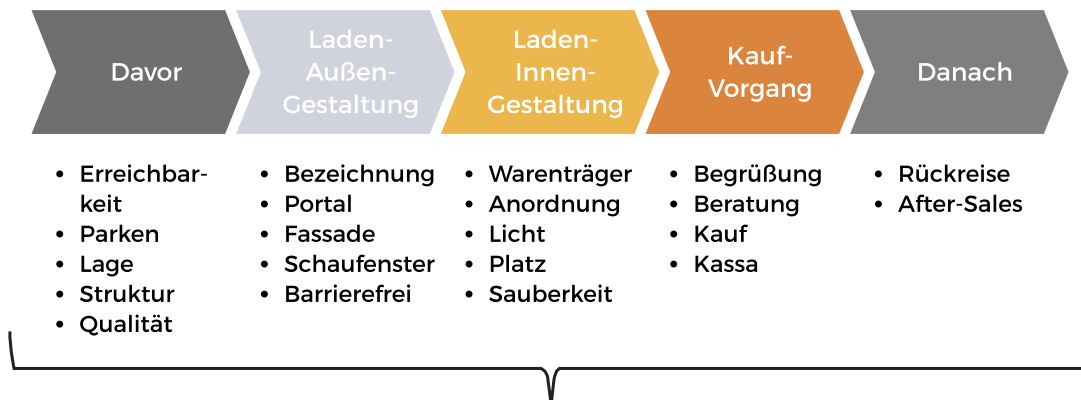
mit Umsetzungsempfehlungen



### Die Bedeutung des Kunden Erst-Eindrucks

Kaufentscheidungen finden zu einem hohen Prozentsatz „unbewusst“ statt. Dabei spielen die bisherigen Erfahrungen eine wichtige Rolle, denn Positives wird ebenso im Gehirn abgespeichert wie Negatives. Aus diesem Grund ist ein positiver Kunden-erst-Eindruck von eminenter Bedeutung, denn fehlt dieser, bekommt man oft keine zweite Chance mehr.

### Ablauf und Besonderheiten eines Kunden Erst-Eindrucks-Tests



Bewertung über den **gesamten Prozess am Beispiel „Einzelhandel“.**

#### Inhalte und Spezifika:

- ✓ Überwiegend für Einzelhandel, Gastronomie und (konsumorientierte) Dienstleistung
- ✓ Unangekündigter Testbesuch der Gut&Co-Gutachter/Innen
- ✓ Erst-Einschätzung Innen- und Außenbereich des Betriebes inklusive Umfeld
- ✓ Erst-Eindruck Beratungsgespräch, ggf. Kaufvorgang
- ✓ Erst-Eindruck Homepage bzw. Online-Präsenz
- ✓ Ergebnisse auf 2-seitigem Auswertungsblatt inklusive Umsetzungsempfehlungen

#### Ihr Nutzen:

- ✓ Erst-Eindruck des Kunden aus „neutralem“ Blickwinkel
- ✓ Kurzbewertung der gegenwärtigen Situation inklusive Empfehlungen
- ✓ Konkrete Ansatzpunkte für Veränderungen