

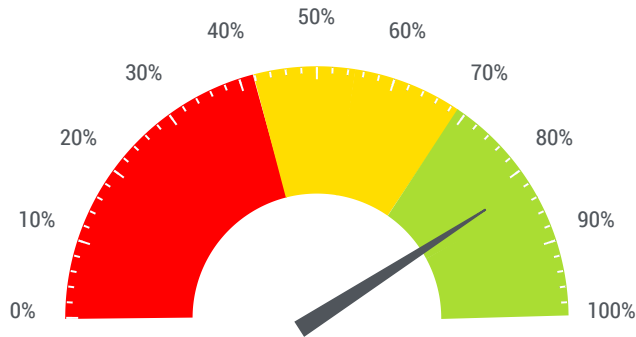
ERGEBNISBERICHT

81.8%



IHR GESAMTERGEBNIS GUT

GESAMTERGEBNIS



81.8%

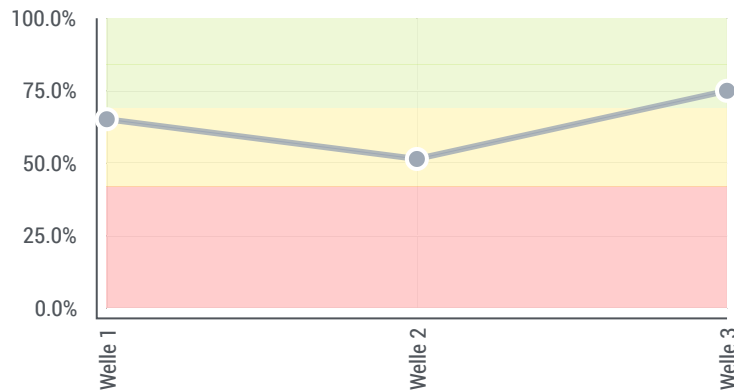
SEKTIONSÜBERBLICK

| | | AKTUELL | VORHER | DIFF. | |
|--------------------|---|--------------|--------------|--------------|---|
| Erster Eindruck | <div style="width: 100%; background-color: #90EE90;"></div> 100.0% | 100.0% | 66.7% | 33.3% | ✓ |
| Bedarfsanalyse | <div style="width: 50%; background-color: #90EE90; display: inline-block;"></div> 50.0% <div style="width: 50%; background-color: #FF0000; display: inline-block;"></div> 50.0% | 50.0% | 66.7% | -16.7% | ! |
| Beratungsqualität | <div style="width: 83.3%; background-color: #90EE90; display: inline-block;"></div> 83.3% <div style="width: 16.7%; background-color: #FF0000; display: inline-block;"></div> 16.7% | 83.3% | 33.3% | 50.0% | ✓ |
| Abschlussverhalten | <div style="width: 100%; background-color: #90EE90;"></div> 100.0% | 100.0% | 25.0% | 75.0% | ✓ |
| GESAMT | <div style="width: 81.8%; background-color: #90EE90; display: inline-block;"></div> 81.8% <div style="width: 18.2%; background-color: #FF0000; display: inline-block;"></div> 18.2% | 81.8% | 50.0% | 31.8% | ✓ |

■ ERFÜLLT ■ NICHT ERFÜLLT

AKTUELL: WELLE 3
 VORHER: LETZTE WELLE (WELLE 2 1 FRAGEBOGEN)

GESAMTTREND NACH WELLEN



IHR RANG

| AKTUELL | VORHER | DIFF. |
|--|--------------------|-------|
| GESAMT | | |
| 4 (von 20) | 19 (von 19) | ↑ |
| Ihr Rang in der aktuellen Welle (Welle 3) ist 4 von 20. Ihr Rang in der letzten Welle (Welle 2) war 19 von 19. Ihr Rang hat sich gegenüber der letzten Messung verbessert. | | |

AKTUELL: WELLE 3
 VORHER: WELLE 2

ERGEBNIS NACH FRAGEN/WELLEN

| SEKTIONEN/FRAGEN | WELLE 2 | WELLE 3 #1 | AKTUELL WELLE 3 #2 | GESAMT |
|--|--------------|--------------|--------------------|--------------|
| ERSTER EINDRUCK | 66.7% | 66.7% | 100.0% | 77.8% |
| War der Außenbereich der Filiale sauber und in einem gepflegten Zustand? | 0 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| War der Innenbereich der Filiale sauber und aufgeräumt? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| Wurden Sie beim Betreten der Filiale freundlich begrüßt? | 3 / 3 | 0 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| Haben alle Mitarbeiter ein Namensschild getragen? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| War das Erscheinungsbild aller Mitarbeiter gepflegt? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| Gab es eine Wartezeit, bevor die Beratung beginnen konnte? Wenn ja, wie lange mussten Sie warten? | 0 / 3 | 0 / 3 | 3 / 3 | 33.3% |
| BEDARFSANALYSE | 66.7% | 83.3% | 50.0% | 66.7% |
| ! Eröffnete der Mitarbeiter die Bedarfsanalyse mit der Frage nach Ihrem Budget? | 0 / 3 | 0 / 3 | 0 / 3 | 0.0% |
| Wurden im weiteren Verlauf der Bedarfsanalyse vorwiegend offene Fragen gestellt? | 0 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| Ließ Sie der Mitarbeiter ausreden und hörte Ihnen zu? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| War der Mitarbeiter an Ihrem Anliegen interessiert? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| ! Fasste der Mitarbeiter Ihre(n) Wünsche/Bedarf noch einmal zusammen? | 3 / 3 | 3 / 3 | 0 / 3 | 66.7% |
| Hat der Mitarbeiter Ihre(n) Wünsche/Bedarf richtig wiedergegeben? | 3 / 3 | 3 / 3 | 0 / 3 | 66.7% |
| BERATUNGSQUALITÄT | 33.3% | 83.3% | 83.3% | 66.7% |
| Wurden Ihnen passende Produkte gezeigt und erklärt? | 0 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| Waren die Erklärungen des Mitarbeiters verständlich? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| Wurden Wünsche aus der Bedarfsanalyse in der Beratung wieder aufgegriffen? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| Wurden Sie in die Produktauswahl mit einbezogen? | 0 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| Wurde Ihnen ein konkretes Produkt empfohlen? | 0 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 66.7% |
| ! Ging die Beratung auf Ihre Wünsche ein und konnten alle Fragen beantwortet werden? | 0 / 3 | 0 / 3 | 0 / 3 | 0.0% |
| ABSCHLUSSVERHALTEN | 25.0% | 25.0% | 100.0% | 50.0% |
| Versuchte der Mitarbeiter, Ihnen zusätzlich zum eigentlichen Produkt weitere/ergänzende Produkte zu verkaufen? | 0 / 3 | 0 / 3 | 3 / 3 | 33.3% |
| Stellte Ihnen der Verkäufer eine Abschlussfrage? | 0 / 3 | 0 / 3 | 3 / 3 | 33.3% |
| Wie reagierte der Mitarbeiter auf Ihr Zögern? | 0 / 3 | 0 / 3 | 3 / 3 | 33.3% |
| Wurden Sie durch den Mitarbeiter freundlich verabschiedet? | 3 / 3 | 3 / 3 | 3 / 3 | 100.0% |
| GESAMT | 50.0% | 68.2% | 81.8% | 66.7% |

! Das rote Ausrufezeichen kennzeichnet die Fragen, deren Ergebnis den größten negativen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

AUFMERKSAMKEITSBEREICHE

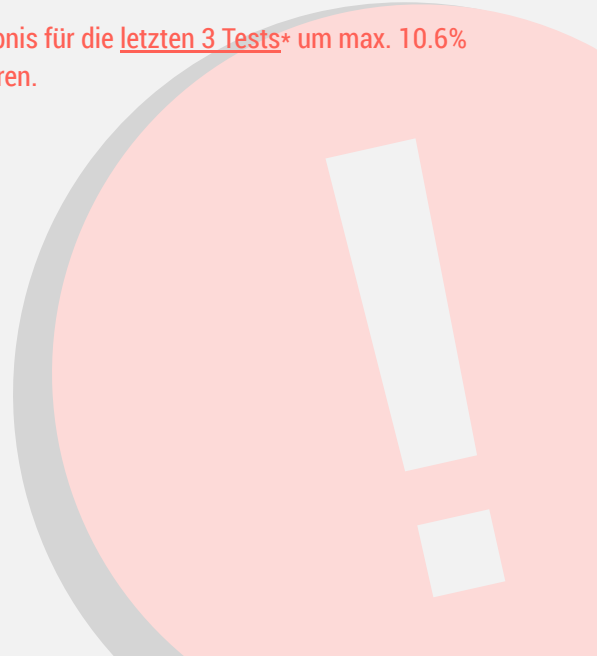
NICHT ERFÜLLT / MÖGLICH

| | |
|--|-------|
| Bedarfsanalyse | 9 / 9 |
| Eröffnete der Mitarbeiter die Bedarfsanalyse mit der Frage nach Ihrem Budget? | |
| Beratungsqualität | 9 / 9 |
| Ging die Beratung auf Ihre Wünsche ein und konnten alle Fragen beantwortet werden? | |
| Bedarfsanalyse | 3 / 9 |
| Fasste der Mitarbeiter Ihre(n) Wünsche/Bedarf noch einmal zusammen? | |

Eine Verbesserung bei diesen Fragen würde Ihr Ergebnis für diesen Test um max. 13.6% verbessern und so zu einem Gesamtergebnis von 95.5% führen.

Eine Verbesserung bei diesen Fragen würde Ihr Gesamtergebnis für die letzten 3 Tests* um max. 10.6% verbessern und so zu einem Gesamtergebnis von 77.3% führen.

* Die letzten 3 Tests: Welle 3#2, Welle 3#1, Welle 2



i Die oben angezeigten Fragen sind die, für die Sie nur teilweise oder gar keine Punkte erhalten und deren Ergebnis den größten negativen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf diese kritischen Bereiche um Ihr Gesamtergebnis in Zukunft zu verbessern.

DEMO SURVEY

Standort: DemoLoc06 - Filiale Stuttgart - Königstraße, Stuttgart, BW
70173

Datum: 9/27/2015

Uhrzeit
beim 14:30

Betreten:

Uhrzeit
beim 15:15

Verlassen:

GESAMTERGEBNIS: 81.82% (54 / 66)

Rahmendaten

-

- | | |
|--|-------|
| 1. Dauer der Beratung (ohne Wartezeit) | 00:45 |
| 2. Ungefähre Anzahl der Kunden zum Zeitpunkt Ihres Besuchs | 13 |

Subjektive Beurteilung

-

- | | |
|--|---|
| 3. Wie bewerten Sie die Beratung durch den Mitarbeiter insgesamt? | 1 - SEHR GUT |
| 4. Bitte begründen Sie Ihre Bewertung. | Etiam rhoncus. Nullam nulla eros, ultricies sit amet, nonummy id, imperdiet feugiat, pede. Nulla consequat massa quis enim. |
| 5. Hätten Sie aufgrund der Beratung durch den Mitarbeiter tatsächlich einen Kauf getätigt? | JA |
| 6. Würden Sie das Unternehmen aufgrund Ihrer Erfahrungen in dieser Filiale an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen? | JA |

Erster Eindruck

100.00% (18 / 18)

- | | | |
|---|-------------|-----|
| 7. War der Außenbereich der Filiale sauber und in einem gepflegten Zustand? | JA | 3/3 |
| 8. War der Innenbereich der Filiale sauber und aufgeräumt? | JA | 3/3 |
| 10. Wurden Sie beim Betreten der Filiale freundlich begrüßt? | JA | 3/3 |
| 11. Waren alle Mitarbeiter als solche erkennbar? | JA | |
| 12. Haben alle Mitarbeiter ein Namensschild getragen? | JA | 3/3 |
| 13. War das Erscheinungsbild aller Mitarbeiter gepflegt? | JA | 3/3 |
| 14. Gab es eine Wartezeit, bevor die Beratung beginnen konnte? Wenn ja, wie lange mussten Sie warten? | NEIN | 3/3 |
- 00:00:00

Bedarfsanalyse

50.00% (9 / 18)

| | | |
|--|---|-----|
| 15. Eröffnete der Mitarbeiter die Bedarfsanalyse mit der Frage nach Ihrem Budget? | JA, DER MITARBEITER ERKUNDIGTE SICH ZUERST NACH MEINEM BUDGET. | 0/3 |
| 16. Wurden im weiteren Verlauf der Bedarfsanalyse vorwiegend offene Fragen gestellt? | JA | 3/3 |
| 17. Ließ Sie der Mitarbeiter ausreden und hörte Ihnen zu? | JA | 3/3 |
| 18. War der Mitarbeiter an Ihrem Anliegen interessiert? | JA | 3/3 |
| 19. Fasste der Mitarbeiter Ihre(n) Wünsche/Bedarf noch einmal zusammen? | NEIN | 0/3 |

Beratungsqualität

83.33% (15 / 18)

| | | |
|--|-------------|-----|
| 21. Wurden Ihnen passende Produkte gezeigt und erklärt? | JA | 3/3 |
| 22. Waren die Erklärungen des Mitarbeiters verständlich? | JA | 3/3 |
| 23. Wurden Wünsche aus der Bedarfsanalyse in der Beratung wieder aufgegriffen? | JA | 3/3 |
| 24. Wurden Sie in die Produktauswahl mit einbezogen? | JA | 3/3 |
| 25. Wurde Ihnen ein konkretes Produkt empfohlen? | JA | 3/3 |
| 26. Ging die Beratung auf Ihre Wünsche ein und konnten alle Fragen beantwortet werden? | NEIN | 0/3 |

Abschlussverhalten

100.00% (12 / 12)

| | | |
|--|--|-----|
| 27. Versuchte der Mitarbeiter, Ihnen zusätzlich zum eigentlichen Produkt weitere/ergänzende Produkte zu verkaufen? | JA | 3/3 |
| 28. Stellte Ihnen der Verkäufer eine Abschlussfrage? | JA | 3/3 |
| 29. Wie reagierte der Mitarbeiter auf Ihr Zögern? | DER MITARBEITER VERSUCHTE TROTZDEM, MICH ZU ÜBERZEUGEN. | 3/3 |
| 30. Wurden Sie durch den Mitarbeiter freundlich verabschiedet? | JA | 3/3 |

GESAMTERGEBNIS: 81.82% (54 / 66)