



DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31

POSTEN-BÖRSE D - POSTEN-BÖRSE Int.

Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

BEWERTUNG



90,0% bis 100,0%

GESAMTERGEBNIS

94,7 %

IHR AKTUELLES ERGEBNIS

	Ergebnis	Punkte
ERSCHEINUNGSBILD	100,0%	4/4
MITARBEITER INTERAKTION	100,0%	13/13
KUNDENFEEDBACK	50,0%	1/2
Total	94,7%	18/19

IHR STOREVERGLEICH (LETZTE 6 DURCHLÄUFE)

Ihr Store	Ihre Abweichung	Ihr Storerang
Ihr Store	94,7% ---	
POSTEN-BÖRSE D	94,7% 0,0%	Rang 1 von 1
POSTEN-BÖRSE D	94,7% 0,0%	Rang 1 von 1

A) ALLGEMEINES

	Antwort	Punkte
1. Kundenfrequenz zum Zeitpunkt des Besuchs: <div style="text-align: right;"> hoch <input checked="" type="checkbox"/> mittel <input type="checkbox"/> schwach <input type="checkbox"/> </div>		
2. Mitarbeiteranzahl bei Betreten der Filiale: 4 Mitarbeiter		
3. Belegdaten: Re 119008964/ 0.59 EUR/ 21.10. 2019		

B) ERSCHEINUNGSBILD 100%

	Antwort	Punkte
4. War der Innenbereich der Filiale sauber und ordentlich?	✓	1/1
5. Wie wirkte die Präsentation der Ware auf Sie? <div style="text-align: right;"> Absolut phantastisch. [2] <input checked="" type="checkbox"/> Gut, aber könnte besser sein, zum Beispiel... [1] <input type="checkbox"/> Nicht besonders, weil... [0] <input type="checkbox"/> Schlecht, weil... [0] <input type="checkbox"/> </div>		2/2
6. Konnten Sie sich leicht orientieren?	✓	1/1

C) MITARBEITER INTERAKTION 100%

	Antwort	Punkte

DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31
 Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

GESAMTERGEBNIS
94,7 %

7.	Machten alle Mitarbeiter, denen Sie begegneten, einen kundenorientierten und freundlichen Eindruck?	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
8.	Wurden Sie freundlich mit einem Lächeln begrüßt?	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
9.	Mit welchem Wunsch wendeten Sie sich an einen Mitarbeiter? <i>Wo finde ich bei Ihnen Klebstoff?</i>		
10.	Wie war die Reaktion des Mitarbeiters auf Ihren Wunsch?		2/2
	Ich wurde zum gesuchten Artikel begleitet. [2]	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mir wurde der Standort des Artikels genau erklärt. [1]	<input type="checkbox"/>	
	Mir wurde nicht weitergeholfen. [0]	<input type="checkbox"/>	
11.	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Hilfsbereitschaft durch den Mitarbeiter?		2/2
	Könnte nicht besser sei. [2]	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ok, aber gewünscht hätte ich mir... [1]	<input type="checkbox"/>	
	Nicht allzu besonders gut, weil... [0]	<input type="checkbox"/>	
	Es wurden keine Fragen gestellt. [0]	<input type="checkbox"/>	
12.	Wurden Sie gefragt, ob Sie weitere Hilfe benötigen?	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
13.	Verlief der Kassiervorgang reibungslos und zügig?	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
14.	Wurden Sie freundlich mit einem Lächeln verabschiedet?	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
15.	Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Kassiervorgang?		2/2
	Toll, ich war sehr zufrieden. [2]	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ok, aber gewünscht hätte ich mir... [1]	<input type="checkbox"/>	
	Weniger zufrieden, weil... [0]	<input type="checkbox"/>	
	Unzufrieden, weil... [0]	<input type="checkbox"/>	
16.	Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit aller Mitarbeiter?		2/2
	Toll, ich war sehr zufrieden. [2]	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ok, aber gewünscht hätte ich mir... [1]	<input type="checkbox"/>	
	Weniger zufrieden, weil... [0]	<input type="checkbox"/>	
	Unzufrieden, weil... [0]	<input type="checkbox"/>	

D) KUNDENFEEDBACK 50%

	Antwort	Punkte
17. Wurden Aktivitäten unternommen, Ihnen einen neuerlichen Besuch schmackhaft zu machen? <i>Einladung zum erneuten Besuch.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	1/1
18. Wurden Sie irgendwann aktiv auf einen speziellen Service des Unternehmens hingewiesen?	<input checked="" type="checkbox"/>	0/1

DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31
 Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

GESAMTERGEBNIS
94,7 %

19. Gab es beim Besuch etwas, das für Sie als Kunden ein unerwartetes, einzigartiges Highlight darstellte und Ihren Besuch so zu einem besonderen "WOW"-Erlebnis werden ließ?

Mir imponierte die positive Körpersprache der Mitarbeiterin auf der Fläche, der ich die Kompetenzfrage stellte.



20. Welche Tipps haben Sie, was die Filiale tun könnte um das Kundenerlebnis noch weiter zu verbessern oder gibt es etwas, das vergleichbare Unternehmen besser machen?

An einigen Stellen sollte noch besser aufgeräumt werden. Alle Gänge sollten frei bleiben.

21. Auf einer Skala von 10-0, mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie die Filiale an Freunde und Verwandte weiterempfehlen? (10 = Auf jeden Fall weiterempfehlen; 0 = Keinesfalls weiterempfehlen.)

9



Ja



Nein



Nicht zutreffend

PERSÖNLICHER ERLEBNISBERICHT

Meinen Testbesuch in Damme bei der Posten Börse konnte ich wie geplant am 21.10.2019 durchführen.

Der Shop machte insgesamt einen gut aufgestellten Eindruck. Die Fassade sah neu und modern aus. Anzeichen von Unordnung konnte ich nur an wenigen Stellen wahrnehmen. Als ich das Firmengelände erreichte, schaute ich mir zunächst den Außenbereich an. Der Boden war sauber und ordentlich. Der Straßenverkauf sah ansprechend aus. Die jeweilige Ware war korrekt beschildert. Warenlücken konnte ich nicht entdecken.

Danach betrat ich den Innenbereich und startete dort meinen Rundgang. Der Shop wirkte hell und freundlich. Bereits nach kurzer Zeit wurde ich von einem Mitarbeiter bemerkt und höflich begrüßt. Eine Orientierung war ohne Probleme möglich, die Gänge zeigten sich geräumig und gut zu passieren. Nur an wenigen Stellen konnte ich Anzeichen von Unordnung feststellen. Auch die Gänge waren bis auf zwei Ausnahmen frei zugänglich. Die Regale waren gut befüllt und passend beschildert. Auch dort gab es nur wenige Lücken.

Am Ende wandte ich mich noch mit einer Kompetenzfrage an eine Mitarbeiterin, die sich sehr hilfsbereit zeigte und mich zum Artikelstandort begleitete. An der Kasse wurde ich zügig bedient und freundlich verabschiedet. Das Wechselgeld stimmte und eine Quittung erhielt ich ohne Aufforderung.

Fazit: Meine Erwartungen wurden absolut erfüllt. Der Shop zeigte sich gut aufgestellt und die Mitarbeiter wirkten fleißig und motiviert. Eine Empfehlung an Freunde und Verwandte könnte ich mir sehr gut vorstellen.

DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31
Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

GESAMTERGEBNIS
94,7 %

FOTO

22. Foto Außeneindruck:



DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31
Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

GESAMTERGEBNIS
94,7 %

23. Foto Auffälligkeit:

Hubwagen mit Kartonage



DAMME

49401 Damme - Mühlenstraße 31
Besuch #: 8815407 | Datum: 21.10.2019 (Montag) | Besuchszeit: 17:15 - 17:46

GESAMTERGEBNIS

94,7 %

24. Foto Auffälligkeit:

Leerfläche

