



So einfach geht's!

Anmeldung

Sie senden uns einfach das ausgefüllte Anmeldeformular.

Testphase

Im Zeitraum von April bis Ende Oktober 2014 werden die Mystery-Shopper unterwegs sein und Ihnen die Besuche abstatten. Darüber gibt es keine Zeitangaben und keine Vorankündigungen. Das renommierte österreichische Institut mwc führt die Tests durch.

Der Innen-, Außen- und/oder Online-Auftritt werden ebenfalls in diesem Zeitraum beurteilt.

Auswertung

Nach jedem abgeschlossenen Test erhalten Sie die Ergebnisse innerhalb von zwei Wochen zugesandt. So haben Sie die Möglichkeit, die Resultate zu besprechen und Verbesserungen umzusetzen.

Auszeichnung und Gala-Abend

Alle Betriebe, die mindestens 80 % der möglichen Gesamtpunkte erreichen, bekommen das Gütesiegel verliehen. Die attraktive Exquis-Trophy-Plakette signalisiert allen Kunden Ihre ausgezeichnete Kundenfreundlichkeit. Jene Betriebe, die die höchste Punktzahl erreicht haben, werden im Rahmen des Gala-Abends zusätzlich als Exquis-Trophy-Sieger geehrt und ausgezeichnet. Die Kategorie-Sieger Online-, Außen- und Innenauftritt werden durch eine Fachjury ermittelt und ebenfalls im Rahmen der Gala vor den Vorhang geholt.

Hunderte Salzburger Unternehmen haben bereits an den bisherigen Exquis-Trophy-Aktionen teilgenommen und konnten dabei ihre Qualitätsstandards wesentlich verbessern!

Erinnern Sie sich noch?

„Ausgezeichnet kundenfreundlich“ lautete das Motto der Exquis-Trophy 2004 und 2007. Viele Betriebe wurden von Mystery-Shoppern getestet und bewertet. Das Gütesiegel der Sparte Handel der Wirtschaftskammer Salzburg wurde – nach umfangreichen Tests – im Mai 2007 anlässlich eines Gala-Abends im Salzburg Congress feierlich verliehen und die Besten wurden dabei ausgezeichnet.

Aufgrund der steten Nachfrage haben wir uns nun entschlossen, das Jahr 2014 in den Fokus der Exquis-Trophy zu stellen. Die Herausforderungen der letzten Jahre machen eine Neuorientierung im Fachhandel notwendig. Umso wertvoller wird es sein, die Positionierung Ihres Betriebes zu überdenken und eine eventuelle Neuausrichtung durchzuführen.

Mit unseren Exquis-Modulen wollen wir Sie dabei unterstützen! Die Exquis-Trophy hat sich natürlich verändert. Es geht nicht mehr nur um die Kundenfreundlichkeit, es geht um den gesamten Auftritt Ihres Betriebes. Denn das Gesamtbild, das der Kunde von Ihnen hat, ist für Ihren Erfolg entscheidend.

4 Module für Ihren Erfolg.



Ihr Außen-Auftritt ist wichtig. Wichtiger, als Sie glauben. Egal welche Größe Ihr Betrieb hat.



Der Innen-Auftritt soll kaufentscheidend auf den Kunden wirken. Die Produkte mit allen Sinnen wahrzunehmen spielt dabei eine wesentliche Rolle. Der Kunde soll sich wohl fühlen.



In den letzten Jahren hat sich der Online-Auftritt immer mehr zur Visitenkarte des Betriebes entwickelt. Dabei sind Branche, Standort und Größe des Betriebes nicht entscheidend. Es geht dabei um eine zeitgemäße Information Ihrer Kunden. Ob Online-Shop oder „nur“ Homepage ist nicht immer ausschlaggebend.



Ihre Mitarbeiter sind natürlich Ihr wichtigster Auftritt. Umso mehr sollte es in Ihrem Interesse sein, die Freundlichkeit und Fachberatung durch zeitgemäße Mystery-Tests zu analysieren. Diese Tests bringen einen weiteren Motivationsschub für Ihr gesamtes Team. Hier winkt dem besten Mitarbeiter-Team ein Spezialpreis.

GALANACHT DES HANDELS

5. Februar 2015



EXQUIS TROPHY 2014/15

Machen Sie sich schon jetzt einen roten Punkt in Ihrem Terminkalender für den 5. Februar 2015. Alle Teilnehmer an der Exquis-Trophy (egal welches Modul) sind zur Gala-Nacht des Handels bereits jetzt herzlichst eingeladen. Im Rahmen dieses Abends zeichnen wir die Kategorie-Sieger aus. Genießen Sie die Gala-Nacht 2015 mit Freunden, MitarbeiterInnen und BranchenkollegInnen.



EXQUIS TROPHY 2014/15



**Machen Sie mit.
Es ist Ihr Erfolg!**

Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie ein Betrieb mit Auszeichnung sind. Ausgezeichnet mit dem Qualitätssiegel der Exquis-Trophy.



Das Gütesiegel „Ausgezeichnet kundenfreundlich“ können Sie mit der Teilnahme an der Exquis-Trophy-Aktion erhalten!

Das Gütesiegel ist Orientierungshilfe für alle Kunden und Gäste, die Wert auf ausgezeichnete Betriebe legen. Viele Gütesiegel kleben bereits an den Eingangstüren und Schaufenstern und laden zum Shoppen ein. Durch mediale Präsenz und Werbung in den Printmedien werden die ausgezeichneten Betriebe zusätzlich vor den Vorhang geholt.

Das bringt Ihnen die neue Exquis-Trophy-Aktion:

- Analyse der Kundenzufriedenheit
- Motivation für Ihre MitarbeiterInnen
- Information über qualitative Verbesserungsmöglichkeiten
- Information über Außen- und Innenpräsentation
- Information über Ihre Internet-Präsenz
- Kontrolle der Umsetzung von Personalentwicklung und Qualifizierungsmaßnahmen
- Erkennen von Potentialen – gestützt auf Mystery-Tests, und das in allen Bereichen



Shopper soll Spaß machen!

Wer kann mitmachen?

- Einzel- und Großhandelsbetriebe
- Versicherungsagenten
- Direktvertrieb



MODUL



MODUL



Mystery-Shopping

Die Tester bewerten:

- Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft
- Beratungskompetenz
- Sauberkeit
- MitarbeiterInnen-Auftritt
- Zusatzverkäufe

Folgende Test-Varianten werden angeboten

Für den Einzel- und Großhandel – hier entscheidet die Mitarbeiteranzahl für das Mystery-Shopping:

- 1–40 Mitarbeiter (inkl. Teilzeit, exkl. Lehrlinge) – 4 Testbesuche
 - Ab 41 Mitarbeitern (inkl. Teilzeit, exkl. Lehrlinge) – 8 Testbesuche
- Alle Teilnehmer werden im Zeitraum von April bis Ende Oktober 2014 getestet. Bei den Testkäufen ist ein Einkauf von Kleinartikeln dabei. Es gibt keinen Rückversand der gekauften Artikel.

Für den Direktvertrieb und Versicherungsagenten:

- Vier Mystery-Calls – unabhängig von der Mitarbeiteranzahl

Kreuzen Sie auf dem Anmeldeformular einfach das Modul „Online-Auftritt“ an und geben Sie uns Ihre Internet-Adresse bekannt.

Unsere Tester werden sich kritisch mit Ihrem Portal auseinandersetzen. Sie bekommen ein Feedback mit eventuellen Verbesserungspotentialen zugesandt. Internetpräsenz ist ein Gebot der Stunde. Machen Sie also mit und erhöhen Sie die Chancen Ihrer Visitenkarte im Netz. Der Modul-Sieger wird von einer Fachjury ermittelt.

MODUL



MODUL



Unser Tester wird den Außen-Auftritt dokumentieren, bewerten und für die Jury aufbereiten. Barrierefreiheit ist dabei ebenfalls Thema.

Sie erhalten einen Bericht mit möglichen Verbesserungsvorschlägen zugesandt.

Der Modul-Sieger wird von einer Fachjury ermittelt.



Der erste Eindruck ist kaufentscheidend.

Erfahrene Tester werden Sie besuchen und sich ein Bild über Warenpräsentation, Einrichtung, Beleuchtung etc. machen. Natürlich auch hier mit Feedback. Der Modul-Sieger wird von einer Fachjury ermittelt.



Anmeldegebühren

Grundsätzlich können Sie jedes Modul, das Ihnen wichtig erscheint, einzeln auswählen. Wenn Sie den Mitarbeiter-Auftritt mit den Mystery-Tests buchen, erhalten Sie ein Modul Ihrer Wahl (Innen-, Außen- oder Online-Auftritt) kostenlos dazu. Jeder Teilnehmer ist Gast beim Gala-Abend am 5. Februar 2015.

Modul Mitarbeiter-Auftritt

Da der Aufwand für die Mystery-Tests je nach Betriebsgröße unterschiedlich ist, richtet sich die Teilnahmegebühr nach der Anzahl der Beschäftigten.

Variante 1:

1–40 Beschäftigte 4 Testberichte € 490,-*
+ 1 Modul Ihrer Wahl gratis

Variante 2

Ab 41 Beschäftigten 8 Testberichte € 890,-*
+ 1 Modul Ihrer Wahl gratis

Variante 3

Versicherungsagenten und Direktvertrieb 4 Mystery-Calls € 270,-*
+ Modul „Online-Auftritt“ auf Wunsch gratis

Bei Einzelbuchung:

Modul Online-Auftritt € 100,-*

Modul Außen-Auftritt € 100,-*

Modul Innen-Auftritt € 100,-*

(* kein Vorsteuerabzug möglich)

Mögliche Zuschüsse: Jeder teilnehmende Betrieb erhält einen Inserat-Gutschein über 470 € – zur Verfügung gestellt von unseren Medien-Partnern „Salzburger Nachrichten“ und „Salzburger Woche“. Zusätzlich erhalten Raschentschlossene von ihren Landesgremien finanzielle Zuschüsse zu den Mystery-Tests bzw. Mystery-Calls.

Nähere Informationen:

Wirtschaftskammer Salzburg – Sparte Handel

T: 0662/8888-263 E: handel@wks.at

W: wko.at/sbg/handel