



# Die MSM Group – für Qualität und Leistungssteigerung am Point of Sale

Mystery Shopping | Marketing Consulting | Transfer Tools

Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®





### Herzlich willkommen bei MSM,

Erfahrung ist das Fundament, auf dem wir individuelle Strategien für unsere Kunden entwickeln. Lassen auch Sie MSM „Die Brücke zu Ihrem Erfolg“ sein und machen Sie sich selbst ein Bild über unser vielfältiges Leistungsangebot.

Ferdinand Hissmann und Christian Karrenbauer  
Geschäftsführer

### Inhalt

- Die MSM Group .....S. 5
- Mystery Shopping .....S. 8
- Marketing Consulting .....S. 10
- Transfer Tools .....S. 12
- Mystery Shopping international ...S. 15
- Evaluation von PE-Maßnahmen...S. 16
- MSM-Projektsteuerung.....S. 18

Umsatz, Service, Qualität:  
Unser Ziel ist es, Ihr Unternehmen  
noch erfolgreicher zu machen.

#### Mit MSM

- die Leistung messen
- die Mitarbeiter schulen
- den Service optimieren
- erfolgreicher verkaufen.

Lassen Sie sich ein  
maßgeschneidertes  
Angebot erstellen.

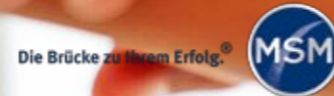


Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®

Die MSM Group ist Ihr Profi für gezielte Leistungsoptimierung am Point of Sale. Mit den Geschäftsbereichen Mystery Shopping, Marketing Consulting und Transfer Tools sichern wir Ihnen den vollen Service für Ihren Vertriebs Erfolg.

Zur MSM Group gehören MSM Germany, MSM Austria/Switzerland und MSM China. In den Standorten in Deutschland (Münster), Österreich (Wiener Neustadt)

und in der Volksrepublik China (Tianjin) arbeiten über 100 Mitarbeiter, darunter Vertriebspezialisten, Marktforscher, Trainer und Personalentwickler. Darüber hinaus verfügt MSM über einen Pool von 250.000 Testkunden. Als Europas größter inhabergeführter Anbieter von Mystery Shopping liefert MSM alle Leistungen aus einer Hand – unabhängig, flexibel, kundenorientiert und schnell.



Coachings-on-the-job  
Checks V.R. China führende Unternehmen aus  
Point of Sale 30 Branchen Österreich  
seit **1990** Service  
inhabergeführt Trainings Deutschland  
Engagement **110** Länder Vertrauen  
Erfahrung praxisnah Leistungssteigerung  
Mystery Calls Expertenteam **international**  
**250.000** Testkunden weltweit  
Messung aller Touchpoints



### MSM-Leistungen

- Mystery Shopping
- Marketing Consulting
- Transfer Tools



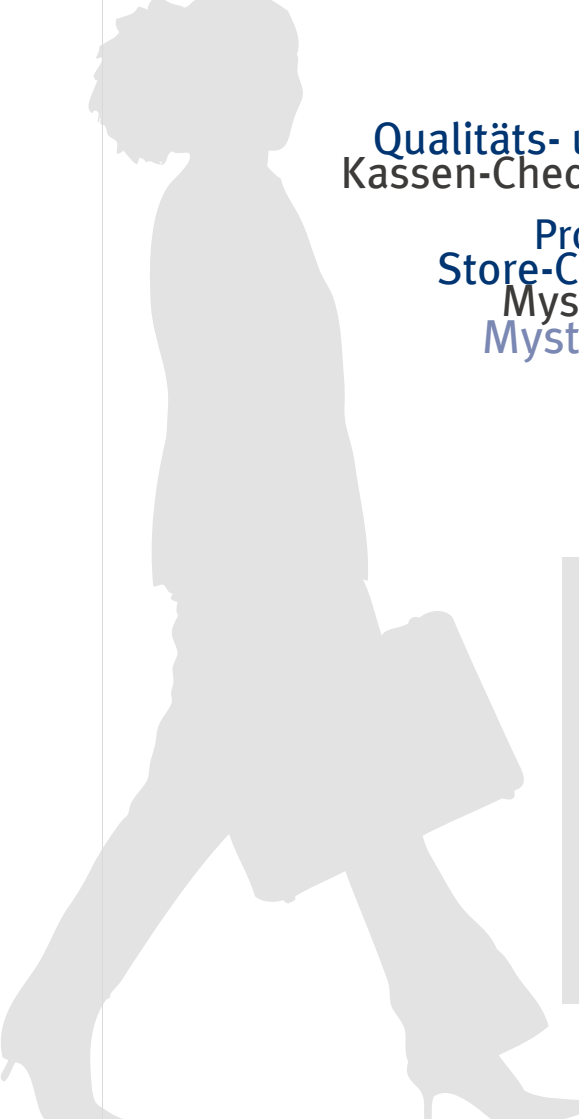


### Dem Kunden in die Tüte schauen

Wird mein Leitbild gelebt? Finden sich Freundlichkeit, Qualitätserleben und das gewünschte Verkaufsverhalten in der Realität wieder? Wenn Sie diese Fragen bewegen, dann wechseln Sie mithilfe von MSM Mystery Shopping die Perspektive und er-

leben Sie den Service im eigenen Unternehmen aus der Kundensicht: Die nach Ihren Vorgaben instruierten Testkäufer spiegeln Ihnen die Kaufsituation und die Beratungskompetenz Ihrer Mitarbeiter. Außerdem geben sie Ihnen mit unvoreingenommenem Blick ihren Eindruck von der Ordnung und der Sauberkeit in der Filiale wieder. Als Auftraggeber haben Sie jederzeit Zugriff auf die Ergebnisse und können diese mit der MSM Software wunschgemäß filtern und auswerten lassen (s. Seite 18).

Mit mehr als 20 Jahren Praxiserfahrung und Kunden, die in ihrer Branche zu den Top-Unternehmen zählen, ist die MSM Group einer der führenden Mystery Shopping-Anbieter in Europa.



Qualitäts- und Service-Checks  
Kassen-Checks  
Industrie-Checks  
Promotion-Checks  
Store-Checks  
Mystery Calling  
Mystery E-Shopping

### Fact Sheet Testkunden

- umfangreicher Testkundenpool mit 25.500 Testkunden in D/A/CH und 250.000 Testkunden weltweit
- größtes präsenzgeschultes Testkundenfeld in Europa
- Abdeckung aller Ziel-, Alters- und Berufsgruppen: Panels für B2B, Jugendliche, Premiumkunden u.v.m.
- filialbezogene Testkunden-Rekrutierung durch das geodatenbasierte MSM interquest-System
- Dashboard mit individueller Maßnahmen-Hinterlegung
- modulares Online-Reporting in Echtzeit



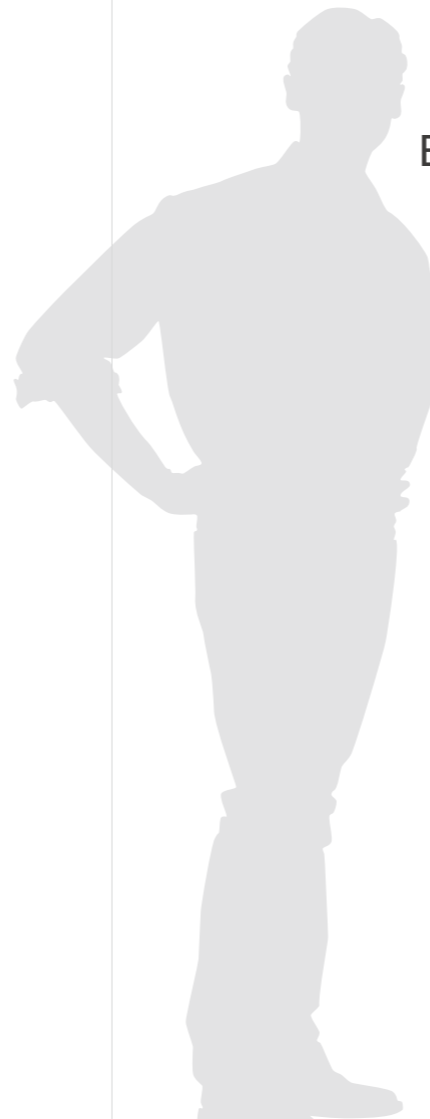
### Maßgeschneiderte Lösungen für Ihr Unternehmen

Mit MSM Marketing Consulting erhalten Sie fachkundige Beratung und die passenden Konzepte, um Ihre Vertriebsziele zu verwirklichen. Die MSM Tools helfen Ihnen, Ihr Potential auszuschöpfen, wenn es um Mitarbeiter-Motivation, Verkaufs-

steigerung oder Sicherung der Qualitätsstandards geht.

So führen beispielsweise Verkaufswettbewerbe, transparent und fair ausgestaltet, zu einer messbaren Umsatzsteigerung. Im Fremd- und Franchisevertrieb erzielen die MSM-Bonus- und -Motivationsprogramme nachhaltige Erfolge. Auch hohe Service- und Qualitätsstandards begünstigen die Zufriedenheit und das Weiterempfehlungsverhalten der Kunden maßgeblich. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Zielvorgaben und messen deren Einhaltung.

### Verkaufswettbewerbe Bonus- und Motivationsprogramme Service- und Qualitätsstandards Touchpoint Management



#### Fact Sheet Beratung

- exklusive Benchmarkdaten aus Ihrer Branche sowohl auf globaler (Landes-)Ebene als auch lokal zur direkten Unterstützung der Filiale vor Ort
- Aufdeckung von explizitem Handlungsbedarf
- Net Promoter Score
- Einsatz von qualifizierten Auditoren
- POS-Betreuung durch den MSM-Außendienst
- Konzeption eines praxisgerechten Touchpoint Managements

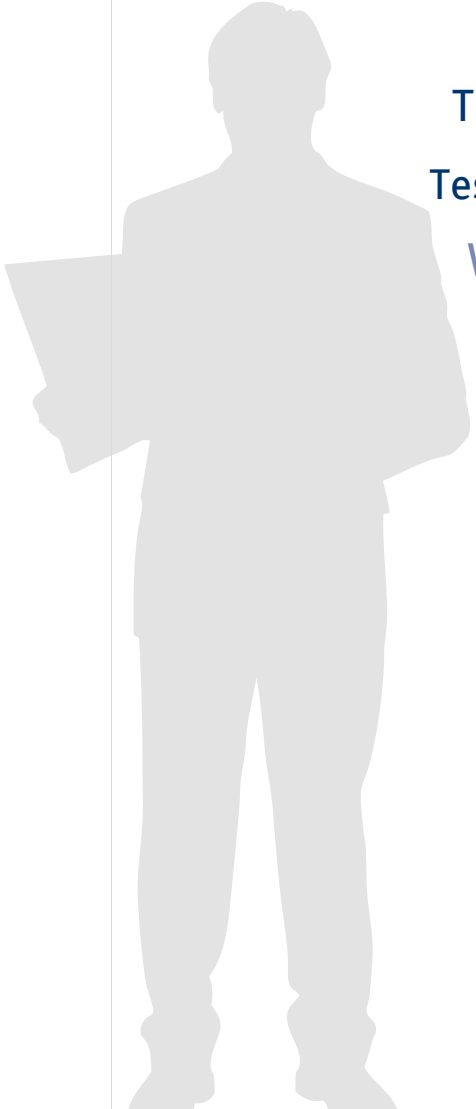


### Den Erfolg dauerhaft manifestieren

Die MSM Group hilft Ihnen bei der dauerhaften Verankerung der Trainingserfolge. Wir bieten Ihnen die für Ihr Unternehmen passenden Maßnahmen und setzen auf Konsolidierung, Erweiterung und Praxis-Anwendung des Ge-

lernten. Die Transfer Tools gehören zu den meistgenutzten Instrumenten unserer Kunden. So erzielen zum Beispiel MSM Coachings und Maßnahmen am POS äußerst effektiv nachhaltige Erfolge. Denn wir schulen Ihre Mitarbeiter in ihrem täglichen Arbeitsumfeld – hier können sie das eigene Tun selbstkritisch reflektieren und die Trainingsziele direkt umsetzen.

Gerne informieren wir Sie über unser umfangreiches Angebot und stellen Ihnen ein auf Ihr Unternehmen abgestimmtes Programm zusammen.



Train-the-Trainer  
Training-on-the-Job  
Testkauf-Coaching  
Verkaufскоaching am POS  
Workshops  
POS-Betreuung

### Fact Sheet Trainer

- Experten aus der Praxis
- langjährige Erfahrung in Vertrieb, Marketing, Mitarbeiterführung und Coaching
- breites Spektrum an Trainingsmodulen zur Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter
- spezialisiert auf die Interaktion mit den Teilnehmern und Schulungsmaßnahmen am POS
- Schulung von jährlich 15.000 Mitarbeitern in über 600 Trainings- und 1.400 Coaching-Tagen



MSM – international  
vernetzt mit 250.000  
Testkäufern für Ihren  
weltweiten Erfolg

Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®



## Mystery Shopping international

Die MSM Group ist Mitglied in der Mystery Shopping Providers Association (MSPA) und der European Society for Opinion and Market Research (ESOMAR).



Das MSM-Partnernetzwerk führt Ihre internationalen Projekte auch global zum Erfolg. In über 110 Ländern garantieren wir höchste Standards und etablierte Expertise. Darüber hinaus kooperiert die MSM Group mit geprüften Partnerunternehmen in der ganzen Welt und kann Ihnen dadurch auch auf der internationalen Ebene erfolgreiches Mystery Shopping garantieren. Unsere Partner verfügen

über langjährige Erfahrung und kennen die lokalen Marktgegebenheiten genau – ein gebündeltes Know-how, von dem Sie profitieren. Auch in den internationalen Projekten haben Sie Zugriff auf das modulare Online-Reporting in Echtzeit und auf Ihr Dashboard mit der individuellen Maßnahmen-Hinterlegung.







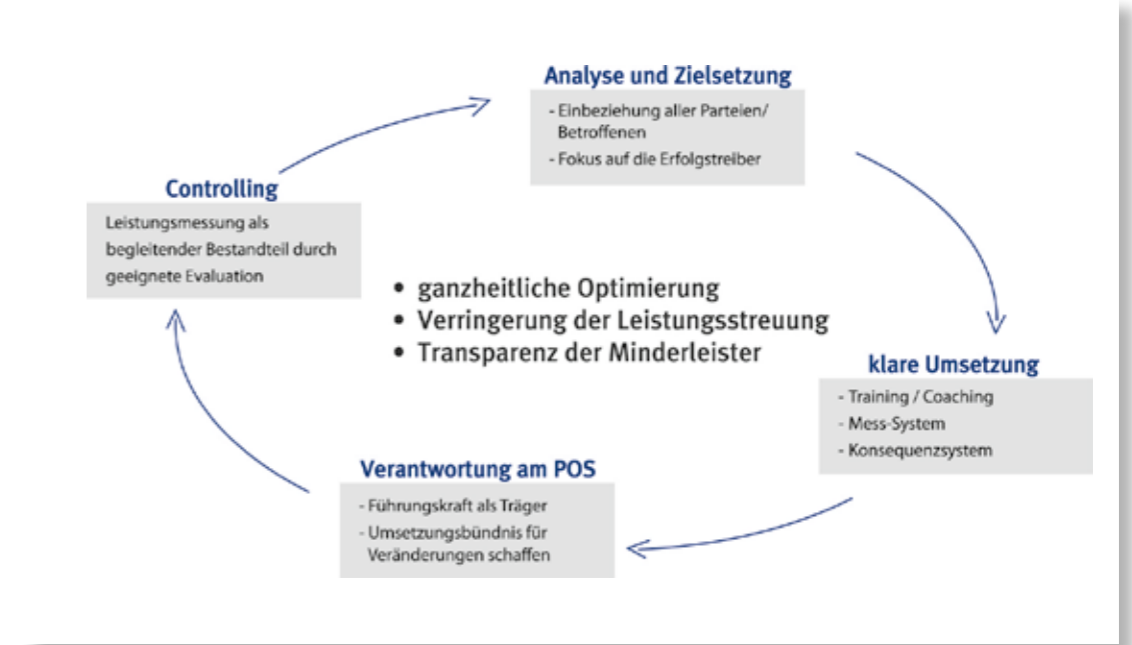
### Am Anfang an das Ende denken

Sie investieren bereits in Personalentwicklung und in Trainings und dennoch bleibt der Erfolg aus? Eine nachhaltige Leistungsoptimierung im Sinne des Qualitätszyklus (s. Seite 17) erfordert eine geeignete Evaluati-

onsmethodik. Gerade im Vertrieb wird bei erkannten Defiziten schnell der Ruf nach einem passenden Training laut. Je nach situativer Lage trifft dieses jedoch nicht immer den Kern der Dinge. Durch frühzeitige Auswahl der geeigneten Evaluationsmethodik lassen sich die richtigen Personalentwicklungs-Maßnahmen mit messbaren Ergebnissen leicht definieren – ganz nach der Management-Weisheit:

„If you can't measure it,  
you can't manage it.“

Zahlreiche Konzerne aus den Top 500 der Wirtschaft und renommierte Firmen aus dem Mittelstand zählen zu unseren langjährigen Kunden.



Praxiserprob, zuverlässig und effizient:  
das MSM-Projektmanagement





## MSM – Marketing, Service & Management GmbH

### **MSM Germany**

An der Alten Ziegelei 32  
48157 Münster  
Tel. +49 (0)251-1 42 35-0  
info@msm-group.com

### **MSM Austria | Switzerland**

Eyerspergring 4/2 Top 5  
2700 Wiener Neustadt (Austria)  
Tel. +43 (0)2622-2 43 76-10  
austria@msm-group.com  
switzerland@msm-group.com

### **MSM China**

Nr. 2009, 240 Zhang Zizhong Road  
Heping District, 300041 Tianjin (V.R. China)  
Tel. +86 (0)22-23 19 35 60  
china@msm-group.com