

Ihr Experte für Qualität und
Leistungssteigerung am Point of Sale.

Mystery Shopping | Marktforschung | Marketing Consulting
Trainings | Transfer Tools

Systemgastronomie
Informationen zur Branche,
unseren Leistungen und den Referenzen



Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®

1. Unsere Leistungen für Sie

Analyse

- Mystery Checks
- Mystery Eating
- Feedback-Checks
- etc.

Umsetzung

- Verkaufskoaching am POS
- Trainings im Bereich Verkauf und Führung
- etc.

Wir entwickeln ausschließlich individuelle Projektdesigns für unsere Kunden.
Auch für Sie. Rufen Sie uns gerne an!

2. Unsere Kunden (Auswahl)



Die MSM Group verfügt über langjährige und internationale Erfahrung und Expertise in der Branche. Profitieren auch Sie von unserem Know-How!

3. Veröffentlichungen

Branchenspecial: Ganzheitliche Servicekonzepte für die Systemgastronomie

Die Systemgastronomie ist eine Branche mit ausgeprägter Standardisierung auf hohem Niveau. Die MSM Group steht dieser Branche in den Bereichen Leistungs- und Qualitätsmanagement als Experte zur Seite.

Bei der Umsetzung von Unternehmensstandards ist Mystery Shopping ein wichtiger Erfolgsfaktor für die gesamte Systemgastronomie - und die MSM Group legt großen Wert darauf, hier eine kompetente Partnerin zu sein. Zur weiterführenden Optimierung bietet MSM ein ganzes Paket an **Dienstleistungen für Verkehrsgastronomie, Quickservice und Bäckereien an.**

„Unsere Kunden können einen ganz handfesten finanziellen Vorteil feststellen: Die betreuten Standorte haben nachweislich bessere Ergebnisse.“

Christian Karrenbauer, Geschäftsleitung Personalentwicklung und Marketing

Konzept überzeugt

Im Tankstellengeschäft und Bäckereigewerbe kann MSM sich über einen breiten Kundenstamm mit hoher Bindung freuen.

Die MSM Group hat ein intelligentes Gesamtportfolio entwickelt und begleitet seine Kunden durch den gesamten Prozess der Leistungsoptimierung.

„Wir bieten einzelne Elemente oder das ganze Leistungspaket. Da die Bestandteile aufeinander aufbauen, entsteht der größtmögliche Erfolg“, so Dipl.-Betriebswirt Christian Karrenbauer, Geschäftsleitung Personalentwicklung und Marketing. Die Gastrotrainer der MSM Group sind allesamt Experten aus den Bereichen Systemgastronomie, Tankstellen- und

Bäckereigewerbe sowie Hotellerie.

Leistungsspektrum für Erfolg auf allen Linien

Aufgabenstellung Nummer eins ist die nachhaltige Umsetzung, insbesondere im Bereich Verkaufsaktivität. Diese Aufgabe liegt im Regelfall beim Filialleiter beziehungsweise dem Unternehmer vor Ort. Hier geht MSM die Herausforderung in zwei Schritten an:

Während in der Umsetzungsphase die klassischen Trainings stattfinden, kommt es bei der Leistungssicherung auf die Arbeitsplatznähe an, so etwa beim

Testkaufcoaching.

Dabei tätigt zunächst ein Trainer einen anonymen Testkauf. Nach der Beurteilung des Ablaufs kehrt er an den jeweiligen Verkaufsort zurück und gibt sich als Coach zu erkennen.

Im anschließenden Gespräch zwischen Trainer und Verkäufer reflektiert und bewertet der Mitarbeiter die einzelnen Situationen des Verkaufsvorgangs selbst. Der Trainer ergänzt diese Einschätzungen um die fachliche sowie die Kundensicht. So lernt der Mitarbeiter durch den konkreten Abgleich von Selbst- und Fremdbild, welchen Eindruck sein Handeln beim Kunden hinterlässt.

„Diese direkte Hilfe durch den Trainer in der konkreten Situation ist sehr effektiv und hilft, das Verhalten nachhaltig zu verändern“, sagt Christian Karrenbauer. Ein ebenfalls effektives Instrument ist das

Verkaufcoaching am POS.

Der MSM-Trainer begleitet den Verkäufer in allen Aspekten des Kundenkontakts. Hierbei passt sich der Trainer an die individuelle Situation an: Ist die Frequenz der Kundenkontakte sehr hoch, arbeitet der Trainer mit, um so Freiräume für das Coaching des Mitarbeiters zu schaffen.

MSM besitzt über 15 Jahre Erfahrung in der Systemgastronomie und ein umfassendes Fachwissen.

Christian Karrenbauer

geben können. Diese firmeneigenen Coaches sind für Unternehmen besonders wertvoll, da sie permanent direkt am Betriebsalltag teilnehmen. Beim Aufbau des Multiplikatorensystems geht MSM individuell auf die Firmenstrukturen ein.

Christian Karrenbauer: „Die Bedürfnisse der Unternehmen sind ganz unterschiedlich, daher passen wir diese Trainings genau an die jeweiligen Strukturen an.“

Die MSM Group hat den Bedarf der Branche erkannt und deckt ihn bestens ab. Das beweisen die vielen namhaften Kunden aus der (Verkehrs)Gastronomie, dem Tankstellengeschäft, aus Quickservice und dem Bäckereigewerbe, die seit vielen Jahren MSM

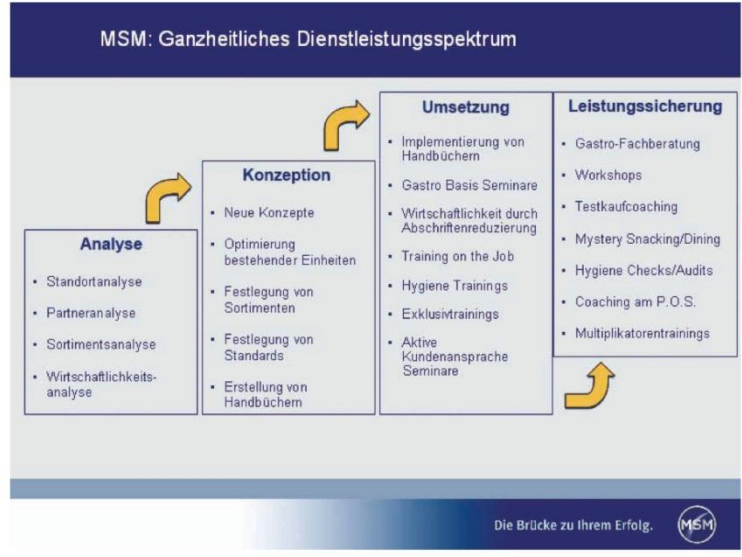
Leistungen nutzen. Wir sind stolz darauf!

Neugierig geworden?

Mehr zu den Gastro-Dienstleistungen der MSM-Group gibt es bei:

Christian Karrenbauer
Diplom-Betriebswirt
Geschäftsleitung
Personalentwicklung und Marketing

Fon: +49 (0) 251-14 2 35 14
E-Mail: christian.karrenbauer@msm-group.com



MSM Inside
01/2008

Wir freuen uns auf Sie!

MSM Germany

An der Alten Ziegelei 32
48157 Münster

Fon: +49 (0)2 51 - 14 235 0
Fax: +49 (0)2 51 - 14 235 29
E-Mail: info@msm-group.com

MSM Austria

MSM Eyserspergring Nr. 4/2 Top 5
2700 Wiener Neustadt
Österreich

Fon: +43 (0) 2622 - 24 376 - 10
E-Mail: austria@msm-group.com

MSM Switzerland

Seefeldstrasse 69
8008 Zürich

Fon: +41 (0) 43 - 488 37 - 96
E-Mail: switzerland@msm-group.de

MSM Asia

240 Zhang Zi Zhong Road
Heping District
30041 Tianjin

V.R. China Fon: +86 (0) 22 - 2319 3560
E-Mail: zhang.jinying@msm-group.com

Ihre Experten für Qualität und Leistungssteigerung am POS