

Ihr Experte für Qualität und
Leistungssteigerung am Point of Sale.

Mystery Shopping | Marktforschung | Marketing Consulting
Trainings | Transfer Tools



Die Brücke zu Ihrem Erfolg.®

Mode
Informationen zur Branche,
unseren Leistungen und den Referenzen

1. Unsere Leistungen für Sie

Analyse

- Mystery Shopping
 - Store Checks
 - Feedback Checks
 - Promotion Checks
 - Mystery E-Shopping
 - Wettbewerber Checks/Benchmarking
 - Befragungen zur Kundenzufriedenheit
 - Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit
- etc.

Umsetzung

- Testkaufcoaching
 - Verkaufskoaching am POS
 - Trainings in den Bereichen Verkauf und Führung
- etc.

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

2. Unsere Kunden (Auswahl)

The logo for s.Oliver, featuring the brand name in a red, cursive script font.The logo for Gortz, featuring the brand name in bold black capital letters inside a white oval with a thin grey border.The logo for Hallhuber, featuring the brand name in white capital letters on a dark blue rectangular background.The logo for H&M, featuring the brand name in a red, stylized, handwritten-style font.

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

3. Veröffentlichungen

Erfahrung und Kompetenz von MSM international gefragt

Charles Vögele Switzerland schätzt hervorragende Zusammenarbeit und lässt Filialeleistungen in fünf Ländern testen

In neun Ländern mit 809 Filialen hat sich das Schweizer Unternehmen „Charles Vögele Switzerland“ als Anbieter aktueller Oberbekleidung zu attraktiven Preisen für Damen, Herren und Kinder etabliert. 7.370 Mitarbeitende sichern den Erfolg des Unternehmens. Um durch zusätzlich verbesserte Service- und Beratungsqualität Wettbewerbsvorteile zu erzielen, startete das Unternehmen Anfang 2007 eine große Initiative zur Personalentwicklung und holte dafür MSM Austria ins Boot.

„Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden ist uns ein wichtiges Anliegen und auch Bestandteil unserer Personalgrundsätze und Unternehmensstrategie“, erklärt die Leiterin der Konzern-Personal- und Organisationsentwicklung, Anne Jäckli.

Testdesign maßgeschneidert

Zur Messung der Beratungsqualität und Bewertung der Ausbildungsqualität startete Charles Vögele das Mystery Shopping in der Schweiz, Deutschland, Österreich, Belgien und den Niederlanden. Zusammen mit MSM Austria wurde das Testdesign exakt den bisherigen Trainingsmaßnahmen angepasst. Im Abstimmungsverfahren standen auch Führungskräfte aus dem Verkauf beratend zur Seite.

„Dadurch konnte das Testkaufvorgehen sehr praxisnah und länderspezifisch ausgerichtet werden“, so der Geschäftsführer von MSM Austria, Josef Andre. „Die professionelle Beratung und überaus gewinnbringende Erfahrung der Experten von MSM gaben uns von Anfang an das Gefühl, mit MSM den idealen



Partner für unser Vorhaben gefunden zu haben“, lobt Thorsten Stutzmann, verantwortlicher Projektkoordinator von Charles Vögele, die Zusammenarbeit.

Sonderwünsche erfüllt MSM reibungslos

Erste Testkaufhebungen vor Beginn der Trainings und Schulungen dienen als Vergleichswert. Im ersten Jahr werden 2.000 Testkäufe absolviert, die den gesamten Verkaufsvorgang abbilden und alle Sortimentbereiche der Damen-, Herren- und Kindermodenabteilung umfassen. Getestet werden zusätzlich zum Beratungs-, Umkleide- und Verkaufsvorgang auch

spezielle Abläufe und Serviceleistungen an den Kassen. Die Mystery Shopper testen auch Reklamationsablauf und Umtauschvorgänge. „Die besonderen Wünsche des Unternehmens hinsichtlich Rekrutierung der Testkunden und Umsetzung bestimmter Parameter konnte MSM aufgrund seines großen, qualifizierten Testkundenpools sowie seiner internationalen Ausrichtung ohne Schwierigkeiten erfüllen“, so der Geschäftsführer von MSM Austria.

Etablierung verbindlicher Filialstandards

Neben den Testkäufen in den Vögele-Filialen wurde auch ein

Benchmark zum Wettbewerb von Vögele erhoben. Die Ergebnisse des Mystery Shoppings dienen neben der Optimierung im Verkaufsablauf in der Schweiz, Deutschland, Österreich, Belgien und den Niederlanden auch als Grundlage zur Einführung und Etablierung verbindlicher Filialstandards in den neuen Expansionsmärkten in den Ländern Zentral- und Osteuropas: Die Filialexpansion von Charles Vögele Switzerland startete letztes Jahr erfolgreich mit Testmärkten in Polen, Tschechien und Ungarn. Im Jahre 2005 war bereits eine Filiale in Slowenien eröffnet worden.

„Nach unseren bisherigen Erfahrungen mit Mystery Shopping und den einhelligen Zustimmungen aus den Filialen werden wir die Testkäufe künftig ausweiten. Auch die kritische Bewertung durch unsere Kunden ist uns wichtig, damit wir prüfen können, inwieweit unsere Maßnahmen zur stetigen Qualitätsverbesserung im Verkauf erfolgreich sind“, so die Verantwortlichen bei Charles Vögele.

„Die professionelle Beratung und die überaus gewinnbringende Erfahrung der Experten von MSM gaben uns von Anfang an das Gefühl, mit MSM den idealen Partner für unser Vorhaben gefunden zu haben.“

Thorsten Stutzmann, verantwortlicher Projektkoordinator von Charles Vögele Switzerland

Sie interessieren sich für die Leistungen von MSM Austria? Sprechen Sie mich an:

Josef Andre, Geschäftsführer MSM Austria

Fon: +43 (0) 1 - 866 70 22 311

E-Mail: josef.andre@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 Eysersperg Ring 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