

RETAIL EMPLOYEE INDEX



Die Mitarbeiter eines Geschäfts stehen tagtäglich mit Kunden in Kontakt und sind die Visitenkarte eines Unternehmens im filialisierten Einzelhandel. Deren Engagement überträgt sich direkt auf die Kundenzufriedenheit und ist dadurch ein wesentlicher Erfolgsfaktor, vor allem dann, wenn es um Kundenloyalität, Wiederkauf oder Upselling geht. Das macht die Mitarbeiter zu einem zentralen Element für den Erfolg eines Unternehmens und verdient demzufolge eine gezielte Betrachtung.

Mit dem Retail Employee Index (REI) entsteht nun die größte unabhängige Untersuchung in der österreichischen Handelslandschaft, die den Mitarbeiter in den Fokus rückt. Mehr als 5.000 durchgeführte Interviews und dreizehn Erkenntnisinhalte dienen als Basis für die Einschätzung von Mitarbeitern des filialisierten Einzelhandels.

Um die eigene Leistung noch besser beurteilen zu können, eröffnet der Retail Employee Index umfangreiche Benchmarking-Optionen. Die Besonderheit dieses Benchmarking-Systems liegt darin, dass nicht nur der Wettbewerb innerhalb der eigenen Branche als Referenz herangezogen werden kann, sondern auch Einzelhändler, die nicht auf den ersten Blick in direkter Konkurrenz stehen. Das erlaubt zum Einen einen Blick über den Tellerrand, gestaltet den Vergleich aber auch wesentlich realitätsnäher.

Für die Zusendung eines Musterreports des Retail Employee Index kontaktieren Sie bitte Lisa Eberhardsteiner unter l.eberhardsteiner@marketagent.com

DIE ERKENNTNISINHALTE DES RETAIL EMPLOYEE INDEX IM ÜBERBLICK:

- Aktive Begrüßung / freundlicher Empfang durch die Mitarbeiter
- Angemessene Mitarbeiteranzahl in der Filiale
- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Sympathie
- Freundlichkeit
- Aktives Anbieten von Hilfe
- Lösungsorientiertheit im Rahmen der Beratungsleistung
- Ausreichendes Zeitnehmen für die Anliegen der Kunden
- Kompetenz
- Verständlichkeit der Beratung
- Anbieten zusätzlicher Produkte oder Dienstleistungen
- Aktive Verabschiedung

STUDIENSTECKBRIEF:

- Instrument: Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- Respondenten: Mitglieder des Marketagent.com Online Access Panels
- Panel Size: 800.000 Teilnehmer (plus 350 pro Tag)
- Erstes ISO-zertifiziertes Online Access Panel
- Umfang: 13 Erkenntnisinhalte und 205 filialisierte Einzelhändler im Test
- Sample: n = 5.000 Netto-Interviews in der Kernzielgruppe
- Kernzielgruppe: Besucher einer Filiale der genannten Branchen in den letzten 4 Wochen

INVESTITIONSKOSTEN:

- Berichtsband für ein Unternehmen inkl. Benchmarks der Gesamtstudie: € 950,- netto
- Pro weiterem Referenzunternehmen: € 150,-
- Benchmarks einer Branche: € 100,-

MARKETAGENT.COM

Marketagent.com online reSEARCH GmbH | +43 (0)2252 909 009 | info@marketagent.com | www.marketagent.com