

Bessere Erträge und höhere Kundenbindung durch Testkäufe

25.08.2008, 12:39 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *TRION GmbH*



Ferd. W. Zwickl

Über 50 % der Kunden wechseln das Unternehmen wegen schlechtem Service und Personal. Der Preisvorteil als Abwanderungsgrund ist erheblich zurückgegangen. Nur 25 % der Kunden sind mit ihrem Unternehmen sehr zufrieden.

Diese Fakten werden durch den Erfolg stark kundenorientierter Unternehmen bestätigt. Beim Verbraucher hat ein Umorientierungsprozess stattgefunden: Es geht nicht mehr allein um Preisvorteile, sondern um die Frage, wie geht das Unternehmen mit dem Kunden um.

"Viele Firmen wissen gar nicht, was für einen Eindruck die Kunden von ihrem Service haben" sagt Prof. Bernd Günter vom Lehrstuhl für Marketing in Düsseldorf und beanstandet zugleich, dass immer noch nicht alle Unternehmen Testkäufer einsetzen. Solche Probekäufe vermitteln häufig erstaunliche Erkenntnisse.

Testkäufe sind nur dann aussagekräftig und effizient, wenn sie strikt die Sichtweise von Zielgruppenkunden widerspiegeln. Es kommt nicht darauf an, wie der Unternehmer, sein Personal oder der Betriebsberater die Firma

einschätzt, sondern nur allein auf den Kunden.

Die Fa. TRION GmbH als Testkaufunternehmen schickt deshalb in die Unternehmen nur speziell ausgebildete Testkunden mit höheren Ansprüchen, da nur diese die Verkaufs- und Beratungs- und Serviceleistungen von Verkaufs- und Vertriebsmitarbeitern beurteilen können. Ein Testkunde, der zeitlebens nur in Ramsch- und Billigläden gekauft hat, ist beispielsweise ungeeignet.

Vergleicht man die Personalkosten zusammen mit den Aus- und Weiterbildungskosten, so nehmen sich die Aufwendungen für ein effizientes Personalcontrolling durch Testkäufe sehr gering aus. Testkaufprotokolle (Fa. TRION GmbH checkt 170 Positionen) ermöglichen sehr gut und differenziert Handlungsbedarf zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten.

Mitarbeiterbefragungen haben ergeben, dass diese oft darüber enttäuscht sind, wenn ihre Leistungen vom Unternehmen nicht gemessen werden. Einfach gesagt:

Gute Mitarbeiter vermissen Lob und Anerkennung. Schlechte Mitarbeiter vermissen korrigierende Maßnahmen. So entsteht das Gefühl, dass es dem Unternehmen scheinbar egal ist, wie das Personal vor der Kundschaft auftritt und agiert.

Die TRION GmbH ist ein unabhängiges und engagiertes Testkaufunternehmen und kann in ca. 25 Städten bzw. IHK-Bezirken in Deutschland testen. Kontakt: TRION GmbH, Ferd. W. Zwickl, In den Winkelwiesen 34, 61350 Bad Homburg v.d.H., Fon: 06172-301221, Fax: 06172-935625.

Portrait

- * - Wir testen Ihre Verkaufs- und Vertriebsmitarbeiter
- * - Wir testen die Verkaufs- und Vertriebsmitarbeiter Ihrer Mitbewerber
- * - Wir testen Verkaufs- und Beratungsleistungen von Stellenbewerbern
- * - Wir testen Ihre Mitbewerber bei Standortplanungen
- * - Wir testen für Unternehmensberater
- * - Wir erarbeiten mit Ihnen natürlich auch Sonderkonzepte

News-ID: 236600 • Views: 81 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/236600/Bessere-Ertraege-und-hoehere-Kundenbindung-durch-Testkaeufe.html>