

SERVICEMIND 

# FÅ KUNDERNE TIL AT KOMME IGEN...

Få vigtig viden om hvordan kunderne oplever din butik

## FOKUS PÅ KUNDEOPLEVELSEN

CBP hjælper dig, der vil fokusere endnu mere på at skabe gode kundeoplevelser. De fleste ved, at gode kundeoplevelser skaber relationer, der i vores marked er en af de bedste måder at skille sig ud på. Det er også en måde at fjerne fokus fra den hårde priskonkurrence.

Vi vil gerne hjælpe dig til, at din butik bliver kundernes foretrukne valg i nærområdet. Men som mange butikker har erfaret, er det nogen gange lettere sagt end gjort. For hvordan sikrer du, at medarbejderne agerer på en god og positiv måde, og hvordan sikrer du, at alle har den samme opfattelse af, hvad der er god service i netop din butik?

Til at hjælpe dig med at afdække dette har CBP indgået en aftale med Servicemind, der er en af landets førende udbydere af kundeundersøgelser og Mystery Shopping. Virksomheden har siden 1997 tilbudt Mystery Shopping, og har gennemført målinger for en lang række af de allerstørste detailkæder i Europa. Vi tror derfor på, at Servicemind har en helt unik viden om, hvad der virker og ikke virker hos dig.

Her i folderen kan du læse lidt mere om de 3 koncepter, vi har udviklet sammen.



Få hjælp af en  
"mystery shopper"  
til at afdække om  
**DINE KUNDER ER  
TILFREDSE**

## MYSTERY SHOPPING

### ... se din butik gennem kundens øjne

Mystery Shopping giver dig et præcist billede af butikens fremtoning og den service, I leverer til kunden. Vi sender en konsulent (en Mystery Shopper) ud til din butik, og vurderer butik og service på en række punkter.

Metoden giver dig en objektiv vurdering af butik og service. Vi kombinerer et antal spørgsmål om butik, varespejl og betjening med to valgfri spørgsmål, der giver dig mulighed for, at få indflydelse på særlige fokus-områder fra besøg til besøg.

### Udbytte for dig

- Konkret objektiv vurdering af din butik og service
- Konkrete "tal" på service der kan sammenlignes
- Målrettet optimering af mersalg og krydssalg
- Observationer til at holde fokus på træning og uddannelse
- Udgangspunkt for dialog om interne styrker og svagheder

Pris kr.

# 2780,-

For 4 besøg indenfor maks 12. mdr.  
og rapport (kr. 695,- pr. besøg).  
Ekskl. moms og transport.

### HVAD SKAL DU GØRE?

- Tag kontakt til Servicemind og henvis til aftalen med CBP
- Få spørgerammen tilsendt og vurder denne
- Vurdér hvad du evt. gerne vil have særligt fokus på
  - Book mødet med Servicemind

# KUNDE- INTERVIEWS

## ... find ud af kundernes præferencer

Interviews giver dig en nuanceret viden om kundernes opfattelse af jer og deres købsadfærd. Det at spørge kunderne giver dig en subjektiv vurdering af butik og service. Det har også den fordel, at vi i mødet med kunden er en fysisk eksponent for din oprigtige interesse i kunden.

Vi står foran butikken på en dag med god kundestrøm, og indsamler så mange respondentsvar som muligt på 3 timer – f.eks. søndag fra 08:30 til 11:30. Der arbejdes ud fra en prædefineret spørgeramme.

### Udbytte for dig

- Konkret kundefeedback på oplevelsen af butik og service
- Konkret viden om hvad kunderne kan lide og ikke lide
- Konkrete "tal" på service der kan sammenlignes
- Identificer forskellen mellem kundens forventning og den oplevede service
- Få viden der giver dig en bedre mulighed for at møde kundernes behov

Pris kr.

## 2990,-

For 2 besøg indenfor maks. 6 mdr.,  
2x3 timers interviews og rapport  
(kr. 1495,- pr. besøg).  
Ekskl. moms og transport.

### HVAD SKAL DU GØRE?

- Tag kontakt til Servicemind og henvis til aftalen med CBP
- Få spørgerammen tilsendt og vurder denne
- Vurdér hvilke datoer, der passer dig bedst
  - Book besøgene hos Servicemind



Få en  
**NUANCERET VIDEN**  
om kundernes  
opfattelse af jer  
og deres  
købsadfærd

# SALGSTRÆNING

**...kun engagerede medarbejdere kan skabe engagerede kunder**

Når vi giver træning, kan denne tage udgangspunkt i resultaterne fra et Mystery Shopping besøg, fra Exit Interviews eller blot stå alene. Lad os tage dialogen, så alle medarbejdere forstår, hvorfor god kundeservice er så vigtig. På træningsdelen starter vi med at undersøge medarbejdernes holdning til service, salg og mersalg. På den måde tager vi udgangspunkt i den enkelte, når vi i fælles forum drøfter, hvorfor kunderne gerne vil inspireres med andet end det de kom efter – til glæde for kunden og dig!

Internationale studier såvel som vores egne analyser viser at den personlige kontakt er en af de væsentligste årsager til kundens vilje til at købe mere, komme oftere og anbefale butikken til andre.

## Udbytte for dig

- Udvikling af en kunde- og salgsorienteret servicekultur
- Engagerede medarbejdere, der skaber engagerede kunder
- Øget salg og genkøb
- Øget anbefalingsrate
- Få viden om holdninger der giver dig mulighed for at optimere din kommunikation

Pris kr.

# 4985,-

For 1,5 times salgstræning og -materiale for op til 15 personer. Ekskl. moms og transport.

## HVAD SKAL DU GØRE?

- Tag kontakt til Servicemind og henvis til aftalen med CBP
  - Få materiale tilsendt og vurder indholdet
  - Vurdér hvilke datoer, der passer dig bedst
    - Book mødet med Servicemind

"Vi fik besøg af en dygtig ekspert, som havde mange års erfaring i at hjælpe sådan nogen som os. Det er altid godt at få nogen udefra til at ruske op i os".

*Bjarne Wetche,  
Wetche Bageri*



## SERVICEMIND

**HAR DU SPØRGSMÅL ELLER EN KONKRET UDFORDRING SOM VI SKAL TALE OM?**

Kontakt Søren Lybye fra Servicemind på tlf. 6161 6040 eller [sl@servicemind.com](mailto:sl@servicemind.com)

**Servicemind A/S**  
Axel Gruhns Vej 2B  
8270 Højbjerg  
Tlf. 8933 7070

**Servicemind A/S**  
Flæsketorvet 68, 1.  
1711 København V  
Tlf. 8933 7070

Få hjælp til at gøre dit butikspersonale **SKARPERE PÅ KUNDESERVICE**

