

CASE STUDY

Tunnista myyntiosaamisen ja asiakaspalvelun totuuden hetket

1. Haaste

Helkama-Auto, ŠKODA autojen maahantuoja Suomessa halusi olla varma myyntiprosessinsa toimivuudesta. Toimiiko jälleenmyynti suunnitellun tehokkaasti?

2. Lähestymistapamme

Mystery shopping mittaa asiakaspalvelun ja konseptin tavoitteiden toteutumista paljastaen palvelu- ja myyntiosaamisen sekä prosessin vahvuudet ja kehittämistarpeet. Kantar on tutkinut kaikkien ŠKODA-jälleenmyyjien myyntiprosessia ympäri Suomen. Jokaisen myyjän toiminta ja osaaminen mitattiin neljä kertaa vuodessa. Mystery shoppaajiksi rekrytoitiin ŠKODA auton uutena ostamisesta kiinnostuneita henkilöitä.

3. Löydös

Prosessissa löydettiin vahvuuksia, mutta myös kehittämistarpeita. Jälleenmyyjien toimintaa päästiin kehittämään mm. jälkisoittojen ja huolenpitosopimusten osalta.

4. Ratkaisu

Helkama-Auto ja sen jälleenmyyjät ovat saaneet käyttöönsä laadukasta tietoa, loistavan työkalun sekä näkemyksiä niin mittauksen kuin toimintojen kehittämiseksi. Kantar tarjoaa myös modernin ja käyttäjäystävällisen dashboardin tulosten analysointiin.

”

Nyt olemme varmoja, että mitataan oikeita asioita oikein. Koko prosessin laatu Kantarilla on huikea.

”

Myynti- ja kenttäjohtaja
Kimmo Vainio, Helkama-Auto

