

## Machen Sie Ihr eigenes Mystery Shopping!

Besuchen Sie die Händlerkollegen als Kunden, gehen Sie mit offenen Augen durch den Betrieb und mit offenen Ohren freundlich auf den Verkäufer zu. Lernen Sie von dem, was gut gemacht ist und vermeiden Sie die Fehler, die Sie erkennen. Bleiben Sie immer fair dabei.

<b>Betrieb:</b>	
<b>Ort und Datum:</b>	
<b>Begrüßung</b>	Welchen Eindruck hatten Sie vom Erscheinungsbild des Verkaufsraumes?
	Welcher Tätigkeit ging der Verkäufer nach, als Sie in den Verkaufsraum traten?
	Wie viel Zeit ist vergangen, bis Sie von Ihm angesprochen wurden?
	Hat der Verkäufer sich namentlich vorgestellt?
	Hat er versucht Ihren Namen und Ihre Adresse in Erfahrung zu bringen?
<b>Bedarfsermittlung</b>	Hat sich der Verkäufer nach Ihrem Bedarf und Ihren Wünschen erkundigt?
	Wie ist er dabei vorgegangen?
	Welche Fragen hat er gestellt?
<b>Präsentation</b>	Hat der Verkäufer im Anschluss an die Bedarfsermittlung versucht, Sie gezielt auf ein Fahrzeug hinzuführen?
	Welche Schritte hat er unternommen?
	War er informativ?
<b>Probefahrt</b>	Hat der Verkäufer Ihnen eine Probefahrt angeboten?
	Wie hat er auf Ihren Wunsch, Sie würden gern die Probefahrt allein durchführen, reagiert?
	Welche Informationen hat er Ihnen während der Probefahrt vermittelt?
	Hat er Sie von dem Fahrzeug überzeugen können?
<b>GW-Verhandlung</b>	Wie hat der Verkäufer auf die Inzahlungnahme Ihres Gebrauchten reagiert?
	Wollte er eine Wertermittlung vornehmen lassen?
	Wie war seine Reaktion auf Ihren Wunsch nach der Gewährung eines Preisnachlasses?
<b>Abschluss</b>	War bei dem Verkäufer ein zielstrebiges Hinarbeiten auf den Abschluss erkennbar?
	Hat der Verkäufer die Leistungen seines Autohauses hervorgehoben?
	Wie hat der Verkäufer reagiert, als Sie ihm sagten, Sie hätten auch ein Angebot von seinem Wettbewerber?
	Ist er auf Ihren Wunsch, Sie würden sich das alles noch einmal überlegen wollen, eingegangen?