

STEP UP AG

Höhere Umsätze generieren

Händler mit großem Filialnetz wundern sich vielleicht, warum einige ihrer Stores schlechtere Kennzahlen liefern als der Durchschnitt. Mithilfe eines modernen Mystery-Shopping-System lassen sich die Gründe feststellen und beheben.

Die Step Up AG ist eine Marketing-Agentur, die in 2017 ihr zehnjähriges Bestehen feiert. Ziel des Unternehmens ist es eigenen Angaben zufolge, den Kunden bei seinen Vermarktungsherausforderungen zu unterstützen. Zum Kundenkreis gehören u. a. Energiedienstleister, Telekommunikations- und Finanzdienstleister, Küchenhersteller und ebenso bedeutende Einzelhändler aus dem Bereich Wohnen/Baumarkt. Das modulare Dienstleistungsspektrum von Step Up umfasst eine strategische Beratung und Konzeption, die jährliche Vertriebs- und Marketingplanung, umfangreiche Marketinginstrumente und das abschließende Controlling. Der Anbieter schnürt dabei mithilfe eines umfangreichen Netzwerks von professionellen Dienstleistern ganzheitliche Lösungspakete – der Kunde kann sich jedoch auf einen koordinierenden Ansprechpartner bei Step Up verlassen.

Mystery Shopping

Neben der Strategieberatung und dem Kampagnenmanagement ist die Marktforschung eine tragende Säule des Dienstleistungsportfolios. Dabei geht es um Mystery Shopping und Kundenzufriedenheitsmessungen zur Verbesserung der Verkaufs- und Kundenorientierung. Up Grade lautet der Name des Werkzeugs, das es den Beratern erlaubt, im Unternehmen zu messen, die Messdaten zu analysieren und anschließend die jeweilige Performance zu optimieren.

„Unsere Aktivitäten erhöhen den wirtschaftlichen Erfolg unserer Kunden – und zwar messbar. Alle unsere Tätigkeiten werden in Unternehmensabläufe des Kunden integriert – von der Strategie bis zum ver-

trieblichen Abschluss. Das Entscheidende ist, dass wir die Kunden nach der Messphase mit den Ergebnissen nicht allein lassen, sondern Optimierung und Kontrolle anbieten. Dann wird auch der Erfolg von Maßnahmen transparent“, erklärt Jens Hellmut, Vorstand der Step-Up-AG.

Hellmut verfügt über ein Team von acht festen und 14 freien Mitarbeitern, die allesamt über viel Erfahrung im Bereich



Foto: Step Up



Wir wissen, dass viele Baumärkte höhere Umsätze generieren könnten, wenn sie die Stellschrauben ihrer Fehlleistungen kennen würden.

Jens Hellmut, Vorstand der Step Up AG

Marketing und Vertrieb verfügen müssen. Up Grade zählt Jens Hellmut zufolge zu den modernsten Mystery-Shopping-Systemen überhaupt. „Das webbasierte System ist von unseren Leuten leicht zu bedienen, es erlaubt Bestimmung und Analyse individueller Schwerpunkte und Testkriterien, egal ob es nun das äußere Erscheinungsbild der Filialen betrifft, die Warenpräsen-

tation oder das Verkaufsgespräch“, so Hellmut. Die Ergebnisse lassen sich übersichtlich darstellen, beispielsweise in einer Gesamtansicht oder als Überblick über den Stand einzelner Verkaufsgebiete bis hin zur Auswertung einer individuellen Filiale.

Ran an die Stellschrauben

Die Testkäufe werden durch professionelle Tester durchgeführt. Die Testkriterien sind sehr vielfältig und auf den ersten Blick sogar recht kleinteilig. Da geht es beispielsweise um Warenverfügbarkeit und Preisbeschilderung, um Beratungsqualität, Begrüßung und Verabschiedung, um Aufnahme von Reklamationen und entsprechende Lösungsorientierung und um vieles mehr. „Wir wissen durch die Tests und durch Vergleichsuntersuchungen, dass viele Baumärkte deutlich höhere Umsätze generieren könnten, wenn sie die Stellschrauben ihrer Fehlleistungen überhaupt erst einmal kennen würden“, erläutert Jens Hellmut das Prinzip.

Nach der Analyse der Daten hilft das Team von Step Up dem Händler, das Erscheinungsbild einzelner Filialen, ja sogar einzelner Abteilungen zu verbessern, die Vertriebsorientierung der Fachverkäufer zu schärfen, die Cross-Selling-Bemühungen und die Wirkung von Werbemaßnahmen zu steigern. Der Renovierungsdiscouter Tedox bestätigt, schon sehr gute Erfahrungen mit den Dienstleistungen von Step Up gemacht zu haben. Und für Ihre Fachzeitschrift *baumarktmanager* wird der Anbieter Step Up künftig Baumarkttests mit dem Mystery-Shopping-System Up Grade durchführen. Freuen Sie sich also, ab dem Juli-Heft 2017 mehr über die Ergebnisse dieser Tests zu erfahren.