

MYSTERY SHOPPING: FREMVISNINGER

PROCESSEN: SÅDAN GØR VI!

Gennemfører I byens bedste fremvisninger? Vi har gennemført mere end 300 Mystery fremvisninger, og der er kæmpe forskel på mæglerens præstationer og kundernes oplevelser. Gode fremvisninger betyder øget effektivitet i salget, højere salgsprocent, kortere liggetider, øget køber/sælgertilfredshed og ikke mindst en bedre bundlinje i butikken.

1 - BYENS BEDSTE FREMVISNING

De fleste mæglere har endnu ikke defineret byens bedste fremvisning, hvilket virkelig giver mulighed for at differentiere jer. Der er stadig mæglere, der kommer for sent eller samtidig med køber og ikke kender ejendommen godt nok. Hvad skal køberne opleve på fremvisninger? Hvordan styrer mægleren købernes oplevelse? Hvor effektiv er mægler på fremvisningen? (afdække køber, fiske vurderinger/henvisninger, sælge boligen, næste skridt, køberkartotek, m.m.)

2 - PLANLÆGNING AF MYSTERY FREMVISNINGER

Sammen med indehaver eller daglig leder, aftaler vi hvilke(n) mægler(e), der skal mystery shoppes, hvilke boliger vi skal anvende og antal fremvisninger. Vi drøfter vurderingsområder for fremvisningerne og mæglerens mulige udviklingsområder.

3 - GENNEMFØRELSE AF MYSTERY FREMVISNINGER

Vi gennemfører aftalte fremvisninger og afventer mæglerens opfølgning. Vi evaluerer mæglerens indsats ud fra byens bedste fremvisning – 10 vurderingsområder (struktur, styring, oplevelse, effektivitet, opfølgning, forberedelse, boligindsigt, boligpræsentation, afdækning af køber, mæglerpræstation).

4 - TILBAGEMELDING PÅ MYSTERY FREMVISNING

Vi giver tilbagemelding til mægler ud fra de 10 vurderingsområder. Tilbage melding er af ca. 1 times varighed og gennemføres senest 7 dage efter fremvisningen, så den er i frisk erindring. Vi udarbejder en BOOST PLAN med mægler med 3 områder, der vil øge hitraten på fremvisninger.



- Mystery Shopping på egne fremvisninger
- Vurdering og evaluering af fremvisning (niveau, struktur, effektivitet, kundeoplevelse)
- Feed-back til mægler efter samsesøg
- Personlig BOOST PLAN, der vil øge effektiviteten på fremvisninger.

INVESTERING:

Kr. 3.500 + moms pr. mystery fremvisning. Heri er inkluderet formøde med indehaver, gennemførelse af fremvisning og opfølgningssamtale, samt evalueringsmøde på ca. 1 time med mægler.