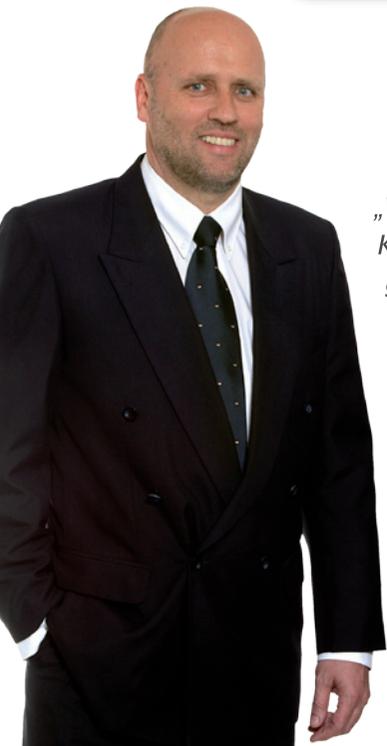


## Was ist Service Primus?

Service Primus ist ein Zertifikat der Schlosser Service Consulting. Das Zertifikat wird von uns exklusiv an geprüfte Geschäfte und Unternehmen verliehen, die großen Wert auf erstklassigen Kundenservice legen.

Der Endverbraucher erkennt von uns ausgezeichnete Geschäfte und Unternehmen an der Plakette im Schaufenster oder Eingangsbereich.

Unser Zertifikat:



*„Wir helfen Ihnen,  
Kunden für sich zu  
gewinnen, anstatt  
sie zu verlieren.  
Vertrauen Sie auf  
unser Zertifikat!“*

T. R. Schlosser

**Fordern Sie jetzt unser  
Serviceangebot an!**

**SCHLOSSER**  
Service Consulting

Faustmühlenweg 29  
34253 Lohfelden

Telefon: (05 61) 5 10 37 45  
Telefax: (05 61) 5 10 37 44  
info@schlosser-consulting.de  
www.schlosser-consulting.de



**Wir schaffen  
zufriedene Kunden!**



**SCHLOSSER**  
Service Consulting

## Sind Sie sich sicher?

**Sind Sie sich sicher**, dass Ihre Mitarbeiter stets aufmerksam, höflich und zuvorkommend sind?

**Sind Sie sich sicher**, dass Ihre Kunden Sie wegen Ihres guten Services weiterempfehlen?

**Sind Sie sich sicher**, dass Sie alles dafür getan haben, um eine optimale Kundenbindung aufzubauen?

### Sicher ist ...

**Sicher ist**, dass ca. 80% der nicht zufrieden gestellten Kunden zur Konkurrenz wechseln.

**Sicher ist**, dass unzufriedene Kunden ihre Negativerlebnisse an 8 – 10 Personen weitergeben.

**Sicher ist**, dass es 5 – 6 mal teurer ist einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen Stammkunden zu halten.

**Sicher ist**, dass jeder zufriedene Kunde mindestens 3 neue Kunden bringt.

**Sicher ist**, dass 5% weniger Kundenabwanderung den Gewinn eines Unternehmens um bis zu 85% erhöht.

*(vgl. WIRTSCHAFTSWOCHE 17.10.1996)*

**Gehen Sie mit uns und unseren Testkäufern auf Nummer sicher.**

## Schlosser Service Consulting

Durch individuelle Testkäufe, Verkaufsanalysen, Verkäufergespräche (Briefings) und Verkaufsschulungen **helfen wir Ihnen, Ihren Service zu optimieren.**

Besonders hervorzuheben ist hierbei, dass wir speziell auf Ihr Unternehmen



**abgestimmte Präferenzgruppen** wie z.B. Familien mit Kindern, Singles, Senioren, junge Menschen, ausländische Mitbürger usw. für die Testkäufe einsetzen können.

Unser Anliegen ist es nicht, Ihren Verkäufer zu entlarven oder bloßzustellen, sondern seine Leistungen und die des gesamten Personals zu optimieren.

### Gemeinsam können wir:

- ✓ **Schwächen erkennen und abstellen**
- ✓ **Stärken erkennen und ausprägen**
- ✓ **Selbstbewusstsein stärken**

## Unsere Leistungen

Wir arbeiten ausschließlich kundenorientiert. Alle nachstehenden Leistungen sind beispielhaft und individuell veränderbar.

### Profitieren Sie von:

#### Testkauf

Auf Wunsch entscheiden Sie, WER bei Ihnen einen Testkauf vornimmt und Sie entscheiden auch über die Häufigkeit des Tests. Den Verlauf können wir audiovisuell dokumentieren.

#### Verkäuferbriefing

Nach den durchgeführten Testkäufen und der entsprechenden Verkaufsanalyse erarbeiten wir zusammen mit dem Verkäufer einen individuellen Optimierungsplan.

#### Verkaufsschulung

Bei Bedarf laden wir Ihre Mitarbeiter zu einer individuell abgestimmten Verkaufsschulung ein.

### Des Weiteren bieten wir:

- Testanrufe
  - Testdiebstähle
  - Marktanalysen
  - Kundenbefragung
  - Konkurrenzbetrachtung
- und weitere individuelle Leistungen