



Becker Umweltdienste GmbH · Sandstraße 116 · 09114 Chemnitz

tradu4you gmbh
Kompetenzzentrum Vertrieb
Zwickauer Str. 58
09112 Chemnitz

Ansprechpartner: Herr Münster	Abteilung: Geschäftsführer	Telefon: 0371 9160-121	homepage: www.becker-umweltdienste.de e-mail: gmunster@becker-umweltdienste.de	Chemnitz, 05.12.2018
-----------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

Referenz Mystery Shopping 2017

Die Becker Umweltdienste GmbH, Chemnitz gehört der Unternehmensgruppe Jakob Becker GmbH & Co. KG an. Die Jakob Becker Gruppe ist ein mittelständisches, familiengeführtes Entsorgungsunternehmen mit einer über 120-jährigen Geschichte. Mit über 2.000 Mitarbeitern an 53 Standorten in Deutschland engagiert sich die Becker Unternehmensgruppe für fachgerechte und zeitgemäße Dienstleistungen im Bereich der Entsorgung und Verwertung.

Der Name Becker soll sich künftig in den Köpfen der Kunden mit den Werten Zuverlässigkeit, Seriosität und Leistungen höchster Qualität verankern. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf die Mitarbeiter im Vertrieb gelegt, denn sie sind das erste Gesicht des Unternehmens zum Kunden.

Ziel der Zusammenarbeit der Becker Umweltdienste GmbH, Chemnitz mit tradu4you® 2017 war es daher, die vertriebsspezifischen Prozesse aus der Perspektive der Kunden zu analysieren.

In einem mehrstufigen Mystery Shopping Projekt wurde daher durch erfahrene Tester eruiert

- wie gut die Kundenorientierung per E-Mail und am Telefon bei einer Kundenanfrage von Privatkunden und Kleinunternehmern durch die Vertriebsmitarbeiter gelebt wird und
- wie sich die Kundenorientierung im Vergleich zu ausgewählten Wettbewerbern darstellt.

Dazu wurde in einem ersten Schritt gemeinsam der Bewertungsbogen für die Wettbewerbsanalyse erarbeitet. Mittels eines umfangreichen, auf die individuellen Belange der Becker Umweltdienste GmbH angepassten Scoringmodells für die Bereiche Telefon und E-Mail, wurde der Fokus auf für uns wichtige Kriterien gelegt. Gleichzeitig setzte tradu4you® unsere Ergebnisse in den direkten Vergleich zu ausgewählten Wettbewerbern.

Im Ergebnis erhielten wir einen umfassenden Auswertungsbericht für unsere verschiedenen Niederlassungen inklusive unterschiedlicher, getesteter Produkte und standortspezifischer Wettbe-

18_12_05 Referenz Mystery Shopping tradu4you

Amtsgericht Chemnitz HRB 2290
Sitz der Gesellschaft: Chemnitz
Geschäftsführer: Annemarie Becker, Thomas Becker,
Gerold Münster, Holger Rösel



werber. Dieser enthielt neben Stärken und Potenzialen konkrete Handlungsempfehlungen für unser Unternehmen und speziell die Vertriebsmannschaften der Niederlassungen.

Als kompetente Berater standen uns hierbei Dr. Heike Fischer und Luise Dollichon zur Seite. Unterstützt wurden sie von Lisanne Baumann.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei den Beraterinnen für ihre professionelle Begleitung in diesem Prozess sowie das umsichtige Wirken im Interesse unseres Unternehmens und unserer Mitarbeiter.

Gern empfehlen wir die tradu4you® gmbh weiter und freuen uns über eine weiterhin konstruktive und inspirierende Zusammenarbeit.



Gerold Münster
Geschäftsführer



i.V. Anja Bauer
Leiterin zentraler Vertrieb