

Qualitätssiegel mit Signalwirkung

Mit dem Qualitätssiegel TOP-GESCHÄFT setzen Sie ein positives Zeichen. Zeigen Sie, dass Sie kundenorientiert handeln. Steigern Sie Kundenzufriedenheit und Stammkundenbindung und profitieren Sie von Weiterempfehlungen.

Ihre Vorteile

- Prüfung & Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Gesteigerte Stammkundenbindung & Weiterempfehlungen
- Werbewirksame Präsentation auf www.top-geschaeft.com und in den HBE-Medien

Investieren Sie jetzt in Ihr Image und lassen Sie sich als TOP-GESCHÄFT zertifizieren. Sie haben Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!



Ihre Ansprechpartner vor Ort

HBE Oberbayern

Martin Wallner
Telefon: 089 55118-140
E-Mail: wallner@hv-bayern.de

HBE Oberpfalz / Niederbayern

Josef Kellermann
Telefon: 0941 60409-16
E-Mail: kellermann@hv-bayern.de

HBE Oberfranken

Thorsten Becker
Telefon: 0921 72630-11
E-Mail: becker@hv-bayern.de

HBE Mittelfranken

Uwe Werner
Telefon: 0911 24433-15
E-Mail: werner@hv-bayern.de

HBE Unterfranken

Volker Wedde
Telefon: 0931 35546-12
E-Mail: wedde@hv-bayern.de

HBE Schwaben

Andreas Gärtner
Telefon: 0821 34670-16
E-Mail: gaertner@hv-bayern.de



Erfolg braucht Verbündete
www.hv-bayern.de

Qualitätssiegel des Handelsverbands Bayern

TOP-GESCHÄFT

Machen Sie Ihr Geschäft zu einer Top-Adresse des bayerischen Einzelhandels.



Über das Qualitätssiegel

Das Siegel TOP-GESCHÄFT steht für Kunden-nähe, Beratungs- und Servicekompetenz sowie kundenorientierte Warenpräsentation im an-sprechenden Geschäftsambiente.

Topfit für die Ansprüche Ihrer Kunden

Zeigen Sie Ihren Kunden durch das Qualitätssie-gel, dass Ihnen Qualität, Service und vor allem die Zufriedenheit Ihrer Kunden wichtig sind.



Die Prüfung der Kundenzufriedenheit

Die Zertifizierung wird vom HBE in Zusammen-arbeit mit der BBE Handelsberatung durch-geführt. Nach einer Online-Kundenbefragung folgt ein Store-Check durch qualifizierte Tester. Testkriterien sind u. a. Einkaufsatmosphäre, Attraktivität des Sortiments, Ladengestaltung, Merchandising und Service. Sie erhalten aussa-gekräftigte, tragfähige und bestens verwertbare Ergebnisse.

Werden Sie zu einem der besten Ihrer Branche

Lernen Sie Ihre Kunden besser kennen

Sie haben die Möglichkeit die Befragung um zusätzliche Fragen zu erweitern.

Mit der Auswertung und durch ein Feedbackge-spräch erhalten Sie eine detaillierte Sicht Ihrer Kunden auf Ihre Geschäftsprozesse als Basis für zukünftige Entscheidungen.

Vorteile der Prüfung

- Informationen zu Wünschen und Ansprüchen Ihrer Kunden
- Detaillierte Auflistung Ihrer Stärken und Schwächen
- Ansatzpunkte, konkrete Maßnahmen
- Nachhaltige Verbesserung der eigenen Wettbewerbstauglichkeit

Bei Bestehen aller Prüfkriterien wird Ihnen das Qualitätssiegel für drei Jahre verliehen. Danach ist eine erneute Prüfung notwendig.

Die erfolgreich geprüften Einzelhändler erhalten ein Zertifikat und einen Türaufkleber zur Kunden-information.

Zusätzlich können sich die Träger des Qualitäts-siegels auf der Website www.top-geschaft.com werbewirksam präsentieren.

Ablauf der Zertifizierung

Zunächst erfolgt die Anmeldung bei Ihrer Bezirksgeschäftsstelle. Daraufhin gibt es ein Vorgespräch über den Ablauf und die Definition zusätzlicher Fragen für die Kundenbefragung. Nach der Kundenbefragungsphase mit Status-berichten erfolgt dann ein Store-Check, ein detailliertes Auswertungsgespräch und abschließend die Zertifikatsvergabe.

Kosten der Zertifizierung

Für HBE-Mitglieder (nach Verkaufsfläche):

Bis 500 m ² Verkaufsfläche	499 €
Bis 1.000 m ² Verkaufsfläche	799 €
Bis 3.000 m ² Verkaufsfläche	999 €
Bis 10.000 m ² Verkaufsfläche	1.499 €
Ab 10.000 m ² Verkaufsfläche	1.999 €

Alle Angaben zzgl. MwSt.

Für die unternehmensweite Zertifizierung von Filialbetrieben unterbreiten wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Für Nicht-HBE-Mitglieder (nach Verkaufsfläche):

Bis 500 m ² Verkaufsfläche	629 €
Bis 1.000 m ² Verkaufsfläche	999 €
Bis 3.000 m ² Verkaufsfläche	1.249 €
Bis 10.000 m ² Verkaufsfläche	1.879 €
Ab 10.000 m ² Verkaufsfläche	2.499 €

Alle Angaben zzgl. MwSt.