



### Short Facts

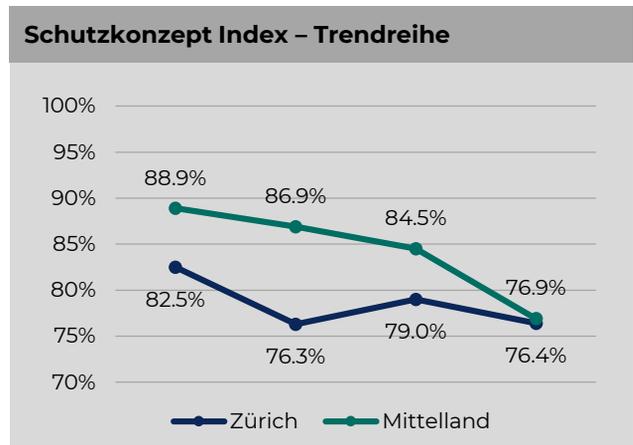
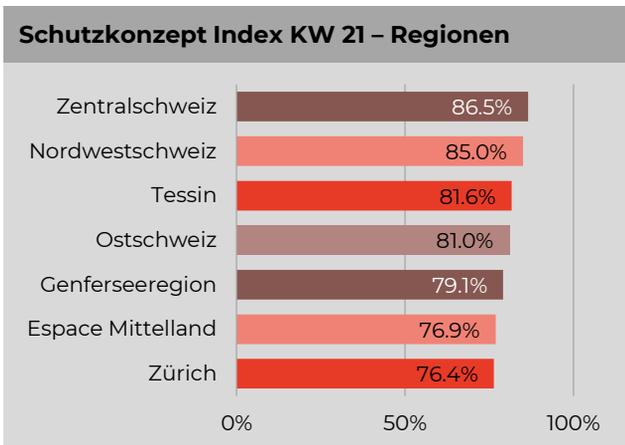
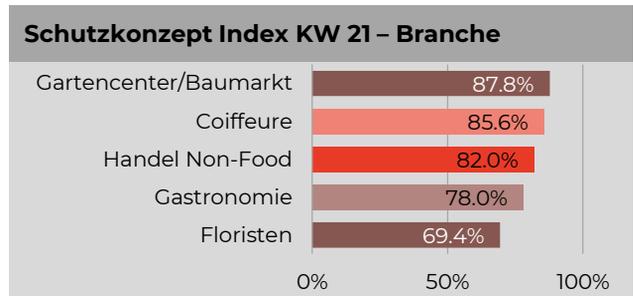
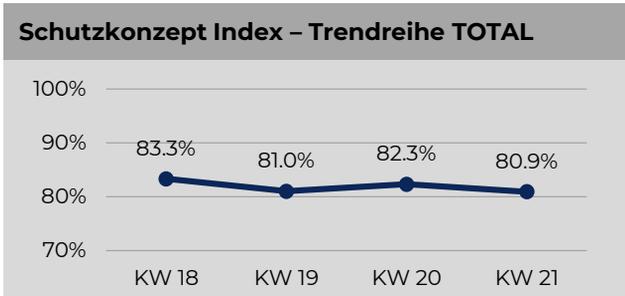
**In der vierten Woche der Lockerungen mit insgesamt 1'250 Monitoring Mystery Checks ist gegenüber dem Start der Lockerungen eine weitere leicht negative Trendentwicklung in der Umsetzung der Schutzkonzepte zu erkennen.**

Den Gartencentern/Baumärkten gelingt es, die geforderten Schutzkonzepte am besten und am dauerhaftesten umzusetzen. Bei den Gastronomiebetrieben und den Floristen gibt es Lücken in der Schutzkonzeptanwendung.

In den Wirtschaftsregionen sind grosse Unterschiede zu erkennen. In der Zentralschweiz setzen die Geschäfte die Schutzkonzepte am konsequentesten um.

Im Mittelland und in Zürich ist die Anwendung der Schutzkonzepte deutlich weniger konsequent. In der Region Zürich wie auch im Mittelland fehlt es an Nachhaltigkeit. In der vierten Woche des Monitoring wurden die schlechtesten Werte seit Beginn der Lockerungen gemessen.

### Corona Exit Monitoring Index – Ergebnisse





# Corona Exit Monitoring Index

Weekly Update – KW 21

## Konsumenten fühlen sich in den Geschäften grundsätzlich sicher

### Kunden haben sich jederzeit sicher gefühlt.



Das subjektive Sicherheitsempfinden hat sich in den letzten Wochen laufend verbessert und ist mit einem Index von >88% gut.

Dies hat mit der Normalisierung der Frequenzen sowie mit der Gewöhnung der Kunden an die «neue Normalität» zu tun.

Auch in der Fragestellung, ob Mitarbeitende die Schutzkonzepte im Kundenkontakt ernst

### Mitarbeitende haben die Schutzkonzepte ernst genommen.



nehmen, konnten positive Entwicklungen verzeichnet werden.

Dieser Trend weicht ab von den gemessenen, objektiven Hygiene und Social Distancing Massnahmen der Schutzkonzepte, wo eine leicht negative Entwicklung gemessen wurde. Diese Abweichung birgt künftig Risiken einer zunehmend immer weniger konsequenten Umsetzung der Schutzkonzepte.

## Corona Exit Monitoring Index – Studien Design



Der **CORONA EXIT MONITORING INDEX** ist eine nationale Kampagne zur Messung der Umsetzung der Branchenschutzkonzepte in den Geschäften

Der Monitoring Index soll neutral und aussagekräftig die Einhaltung und Umsetzung der Vorgaben des BAG sowie der Schutzkonzepte in den jeweiligen Branchen und der gesamten Schweiz überprüfen.

Mittels einem **Mystery Shopping und wöchentlich 300–500 Checks** werden die von den Verbänden vorgegebenen Schutzkonzepte in Geschäften beobachtet und in einem einfachen Online-Fragebogen festgehalten.

Wöchentlich beobachten Teilnehmer\*innen aus unserem Mystery Shopping Panel bei ihren alltäglichen Einkäufen oder Besuchen in den Geschäften die Begebenheiten zu den

Themen **Social Distancing, Schutzmaterial, Hygiene** und geben zusätzlich ihr **subjektives Sicherheitsempfinden** ab.

Das vorliegende Monitoring ist eine wöchentliche Momentaufnahme und entspricht einer Zufallsstichprobe.

Sobald weitere Branchen zur Lockerung zugelassen sind, werden die Checks ausgeweitet.



5 Branchen



7 Wirtschaftsregionen in der Schweiz



1'246 Mystery Checks



4. Erhebungswoche

# Der Kunde im Mittelpunkt... profund, kompetent und smart.

Mystery Research

Smart Audit

Customer Experience Management

Customer Feedback

Service Award



**SmartAudit**



**SmartCockpit**



**SmartResearch**



**SmartSurvey**

Smart Concept AG  
Grabenwisstrasse 3  
8604 Volketswil

T +41 44 980 43 43

F +41 44 980 43 46

[info@smartconcept.ch](mailto:info@smartconcept.ch)

[www.smartconcept.ch](http://www.smartconcept.ch)



**smart  
concept**



**BEST SERVICE  
AWARD**

