



Short Facts

Seit Samstag der letzten Woche ist vieles wieder möglich, was in den letzten Wochen verboten war. Theater und Kinos dürfen wieder öffnen, ebenso Zoos, Campingplätze, Erotikbetriebe und Discos. Private und öffentliche Veranstaltungen mit bis zu 300 Personen dürfen wieder stattfinden.

Allerdings braucht es dazu Schutzkonzepte; Distanz- und Hygieneregeln müssen eingehalten werden. Die konsequente Umsetzung von Sicherheitsmassnahmen und

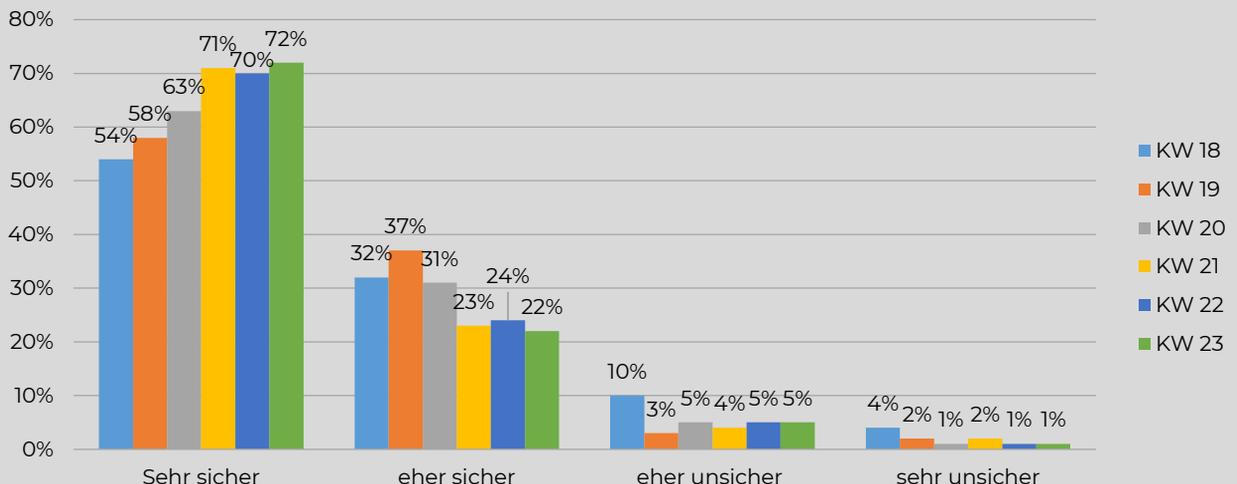
verantwortungsbewusste Mitarbeitende waren zentral und werden bei den weiteren Schritten wichtig bleiben.

Seit den Lockerungen hat sich das subjektive Sicherheitsgefühl der Kunden in den Geschäften auf einem guten Gesamtniveau eingependelt.

Hatten sich in der ersten Woche der Lockerungen noch 54% der Kunden in den Geschäften «sehr sicher» gefühlt, so sind es mittlerweile 72% der Kunden.

Corona Exit Monitoring Index – Ergebnisse

Der Kunde hat sich in den Geschäften jederzeit sehr sicher gefühlt.





Non Food Handel – Abstand halten im Kundenkontakt wird eingehalten

Im Handel hat sich das Abstandhalten während dem Kundenkontakt und der Beratung in den Geschäften etabliert.

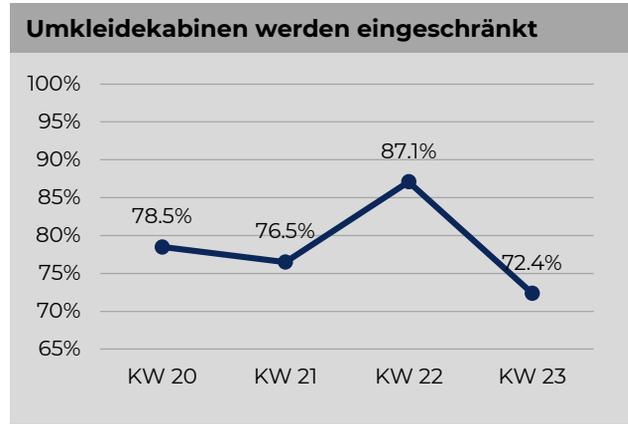
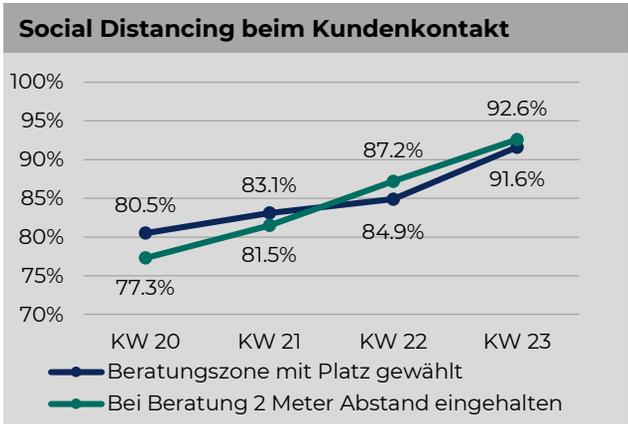
Vermehrt kommen Beratungszonen zum Einsatz oder die Mitarbeitenden stellen sicher, dass der Kundenkontakt in Zonen mit genügend Platz stattfindet.

Bei den Lockerungen wurde dies erst in 80% der Kontakte eingehalten, in den Messungen

der KW 23 wurde dies bereits in 93% der Fälle konsequent eingehalten. Hier scheint sich die sinnvolle Anforderung des Distanzhaltens etabliert zu haben.

Hingegen wird in den Fashion Stores die Vorgabe zur Einschränkung des Umkleidebereiches vernachlässigt.

In 72.4% der Fälle war en die Umkleidekabinen eingeschränkt.

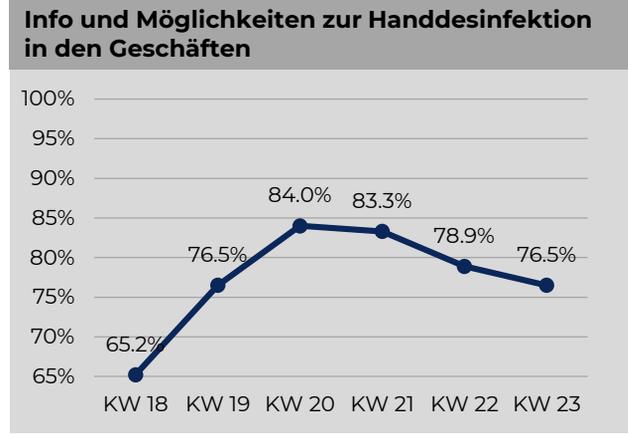


Handdesinfektion sowie Ein- und Auslasskontrollen weniger konsequent

Einige Aspekte der Schutzkonzepte werden zunehmend vernachlässigt.

Insbesondere die Elemente beim Eintritt in das Geschäft verzeichnen eine negative Trendentwicklung.

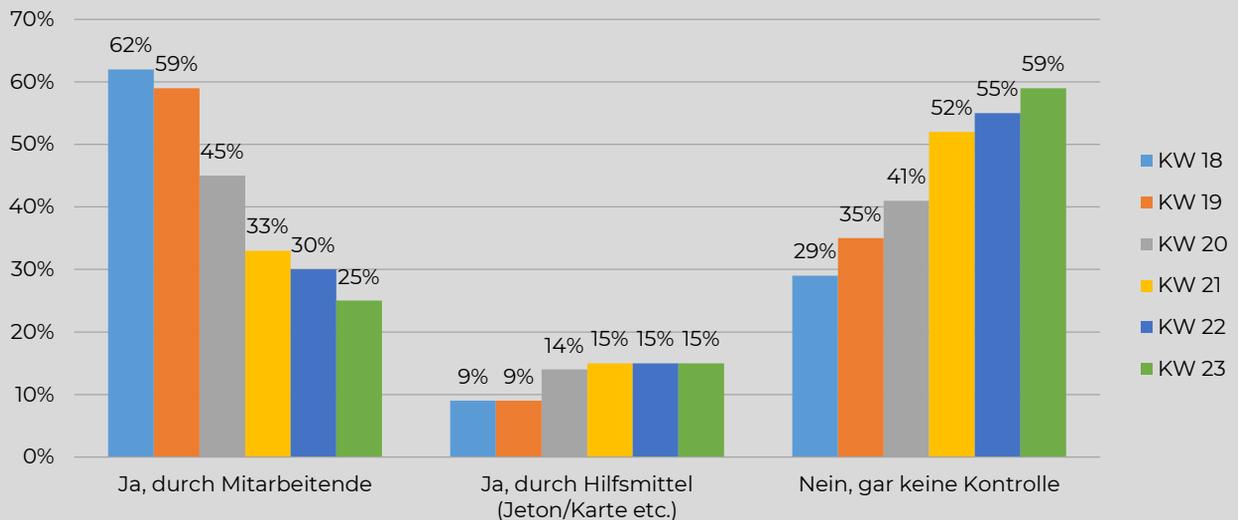
Hinweise und Möglichkeiten der Desinfektion beim Eingang sowie die organisierte Ein- und Auslasskontrolle (Grafik Folgeseite) zeigen zunehmend Defizite. Bereits beim Eingang gilt es die Basisanforderungen zum Schutz der Kunden konsequent zu erfüllen und nicht nachlässig damit umzugehen.





Ein- und Auslasskontrollen werden zunehmend vernachlässigt

In den Geschäften findet eine organisierte Ein- und Auslasskontrolle statt.



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

2'030
Mystery Checks

6.
Erhebungs-
woche

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

www.smartconcept.ch



**smart
concept**



**BEST SERVICE
AWARD**

