

## Mystery-Shopping - Bei Anruf „Test“ der Servicequalität/Produktkenntnisse

„Es ist sinnlos, zu sagen:  
Wir tun unser Bestes. Es  
muss einem gelingen,  
das zu tun, was  
erforderlich ist!“

Unsere Mitarbeiter, so genannte Testeinkäufer, suchen Ihre Geschäftsräume auf, schauen sich um, führen Beratungsgespräche und erkundigen sich nach Serviceleistungen. Oder sie rufen in Ihrem Unternehmen an, lassen sich von Ihrem Personal beraten, beschweren sich, geben eine Bestellung auf. Kurzum: sie verhalten sich wie „normale“ Kunden!

Nach dem Verlassen Ihres Hauses bzw. nach Beendigung des Telefonats füllen die Testeinkäufer/-anrufer einen Fragebogen aus und schildern ihre Eindrücke und Erfahrungen - noch „frisch“ und gegenwärtig.

Jeder Testbesuch bzw. -anruf wird anhand dieses Testbogens dokumentiert und festgehalten. Sowohl eine Bewertung aller relevanten Kriterien durch Punkte als auch eine Situationsschilderung in freier Form finden sich darin wieder. Uns ist es jedoch noch wichtig zu sagen, dass dieses Instrument NUR zur Bedarfsermittlung für Schulungsmaßnahmen genutzt werden soll.

„Lernen ist wie Rudern  
gegen den Strom - sobald  
wir aufhören, treiben wir  
zurück!“  
( Benjamin Britten,  
britischer Komponist )

### Ihr Nutzen

Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen aus erster Hand - nämlich aus der Sicht der Kunden:

- Wo liegen die Stärken, wo die Schwächen meiner Mitarbeiter am POS (Point- of- Sales)?
- Wo besteht Schulungsbedarf bzw. werden die Inhalte durchgeführter Schulungen umgesetzt?
- Werden die Vorgaben der Geschäftsleitung auch von den Mitarbeitern gelebt?
- Wie schneiden meine einzelnen Mitarbeiter bzw. Filialen im unternehmensinternen Vergleich ab?
- Wie kommen meine Serviceleistungen bei meinen Kunden an?
- Wo stehe ich im Vergleich zu meinen Mitbewerbern?

So haben Sie konkrete Anhaltspunkte, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Denn Sie wissen: Zufriedene Kunden bedeuten höheren Umsatz! Mit keinem Instrument der Marktforschung sind Sie derart nah am Point of Sale und erfassen Daten so unverzerrt, schnell und unkompliziert wie mit einer Testkaufaktion!

## Mystery-Shopping - Bei Anruf „Test“ der Servicequalität/Produktkenntnisse

„Man soll von eigenen und fremden Fehlern niemals, am wenigsten öffentlich, reden, wenn man nicht dadurch etwas Nützliches zu bewirken gedenkt!“  
(Johann Wolfgang von Goethe)

### Vorgehensweise

Gemeinsam mit Ihnen werden die Ziele und der Ablauf der Testkaufaktion festgelegt. Kernpunkt ist die Entwicklung eines Untersuchungs-Designs, das Ihre Ziele optimal erfasst. Ein Einsatzplan für die Testkäufer hinsichtlich des regionalen und zeitlichen Ablaufs wird erstellt.

Nach Durchführung der Testkaufaktion erhalten Sie eine ausführliche und aufschlussreiche Abschlussdokumentation:

- statistische Auswertungen
- grafische Aufbereitung
- Ergebnisbericht zur gesamten Aktion
- Dokumentation jedes einzelnen Tests

Wir lassen Sie mit den Ergebnissen nicht alleine, sondern geben Ihnen konkrete Empfehlungen zur Verbesserung aufgedeckter Schwachstellen.