

## **MYSTERY SHOPPING**

Ermittlung der Kundenperspektive  
durch Mystery Shopping

**MYSTERYPANEL**

Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

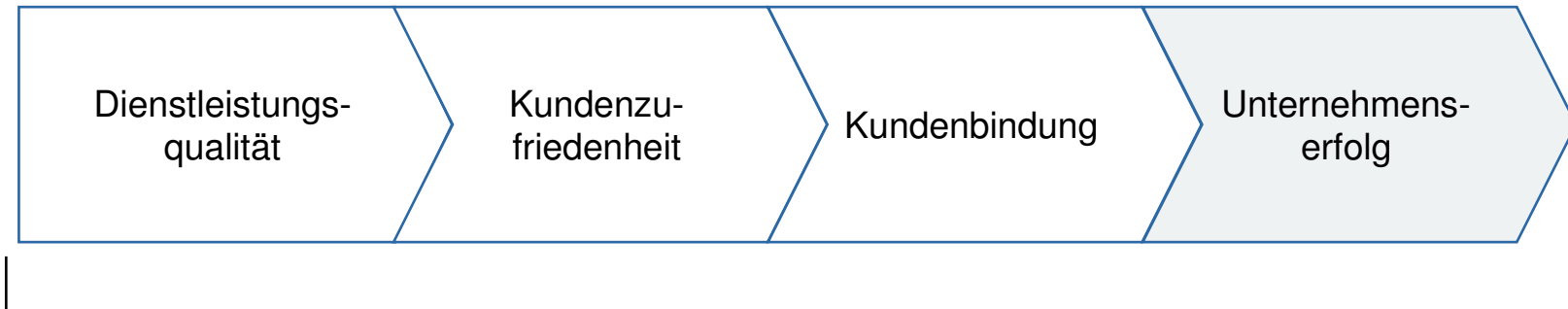
# Management Summary

- Wir bieten unterschiedliche Varianten von **Mystery Shopping** an, mit denen wir alle wichtigen Aspekte des Kundenkontaktes abbilden können. Wir unterstützen bei der Planung, Durchführung und Umsetzung von Mystery Shopping-Projekten.
- Wir verfügen über ein hohes **Prozessverständnis**. Wir arbeiten schnell und stiften auch nach der Testdurchführung Nutzen, indem wir die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse begleiten.
- Mit unserem **bundesweit flächendeckenden Testernetz** können wir Ihre unternehmensspezifischen demographischen Anforderungen abbilden: Sei es, dass Sie Tester mit einer echten Kundenhistorie Ihres oder eines anderen Unternehmens benötigen oder sei es, dass Sie Kunden aus einem spezifischen Segment als Tester einsetzen möchten.
- Bei unseren Testern setzen wir auf Menschen, die **reale Kunden** sind. Ihre Beobachtungsgabe wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.
- Unsere Arbeit ist von Verlässlichkeit, Vertrauen, Professionalität und **hoher Durchführungsqualität** geprägt.

# Eine hohe Dienstleistungsqualität wirkt sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens aus.

NOTWENDIGKEIT DER ÜBERPRÜFUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

## Wirkungskette



- Dienstleistungsqualität wirkt sich über Kundenzufriedenheit und Kundenbindung auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens aus.
- Das Ertragspotenzial eines Kunden wird erst langfristig herangebildet und ausgeschöpft.
- Die Kosten der Neukundengewinnung sind fünf- bis sechsmal höher als die Pflege eines Bestandskunden.

*Die Regelmäßige Erhebung und Überprüfung der erbrachten Dienstleistungsqualität ist erforderlich*

# Mystery Shopping ist ein leistungsfähiges Verfahren zur Erhebung der Dienstleistungsqualität.

DEFINITION MYSTERY SHOPPING

## Verfahren

Mystery Shopping ist der Einsatz geschulter Beobachter, die als „normale“ Kunden auftreten und „reale“ Kundensituationen wahrnehmen mit dem Ziel, das Dienstleistungsgeschehen nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog zu bewerten.

## Ergebnis

Objektivierte Beurteilung der Leistungsqualität eines Unternehmens oder einer Dienstleistung

## Kurzfristiges Ziel

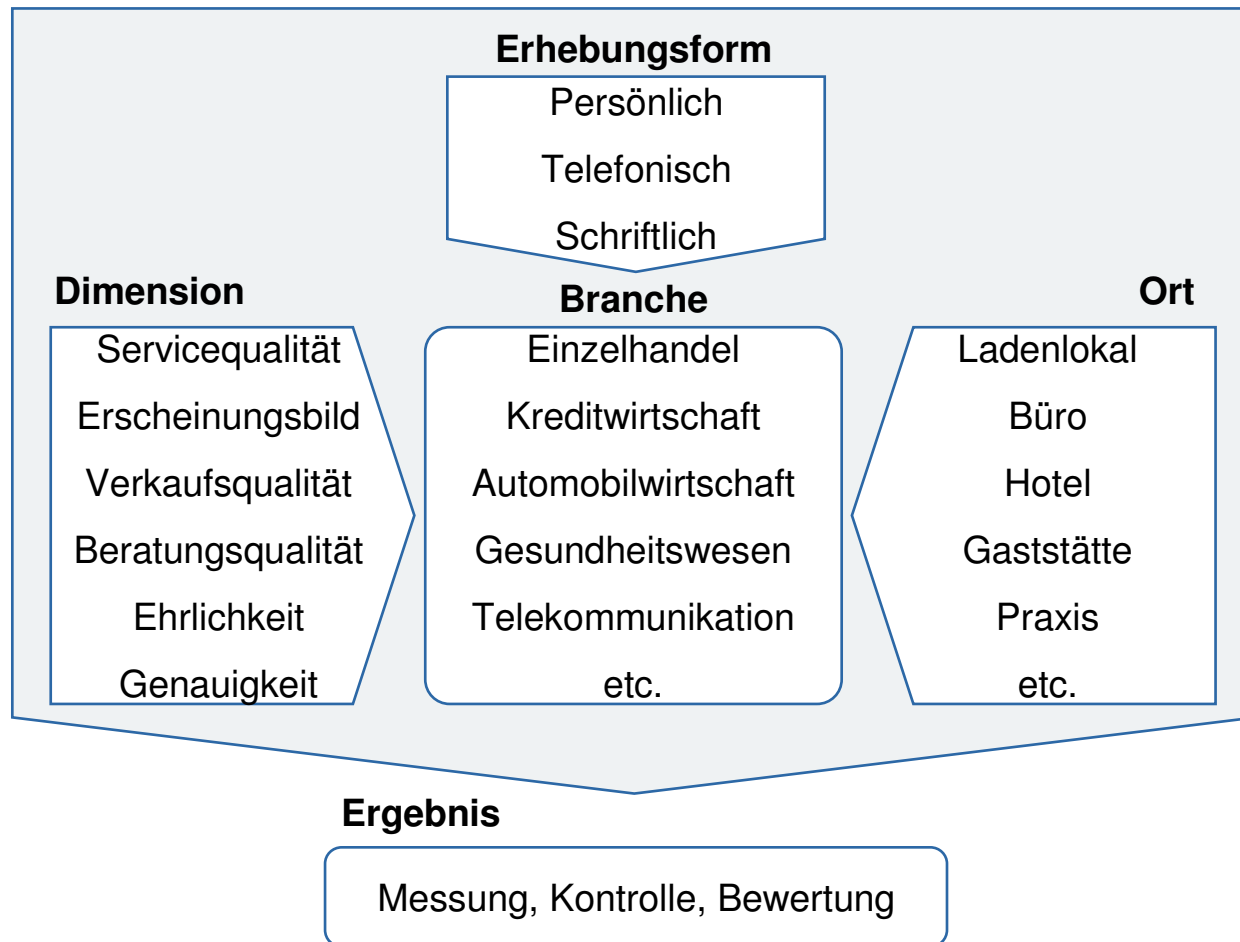
Schaffen einer Grundlage für strategische Entscheidungen und operative Maßnahmen zur Qualitätssteigerung

## Langfristiges Ziel

Verbesserung der objektiven und wahrgenommenen Dienstleistungsqualität

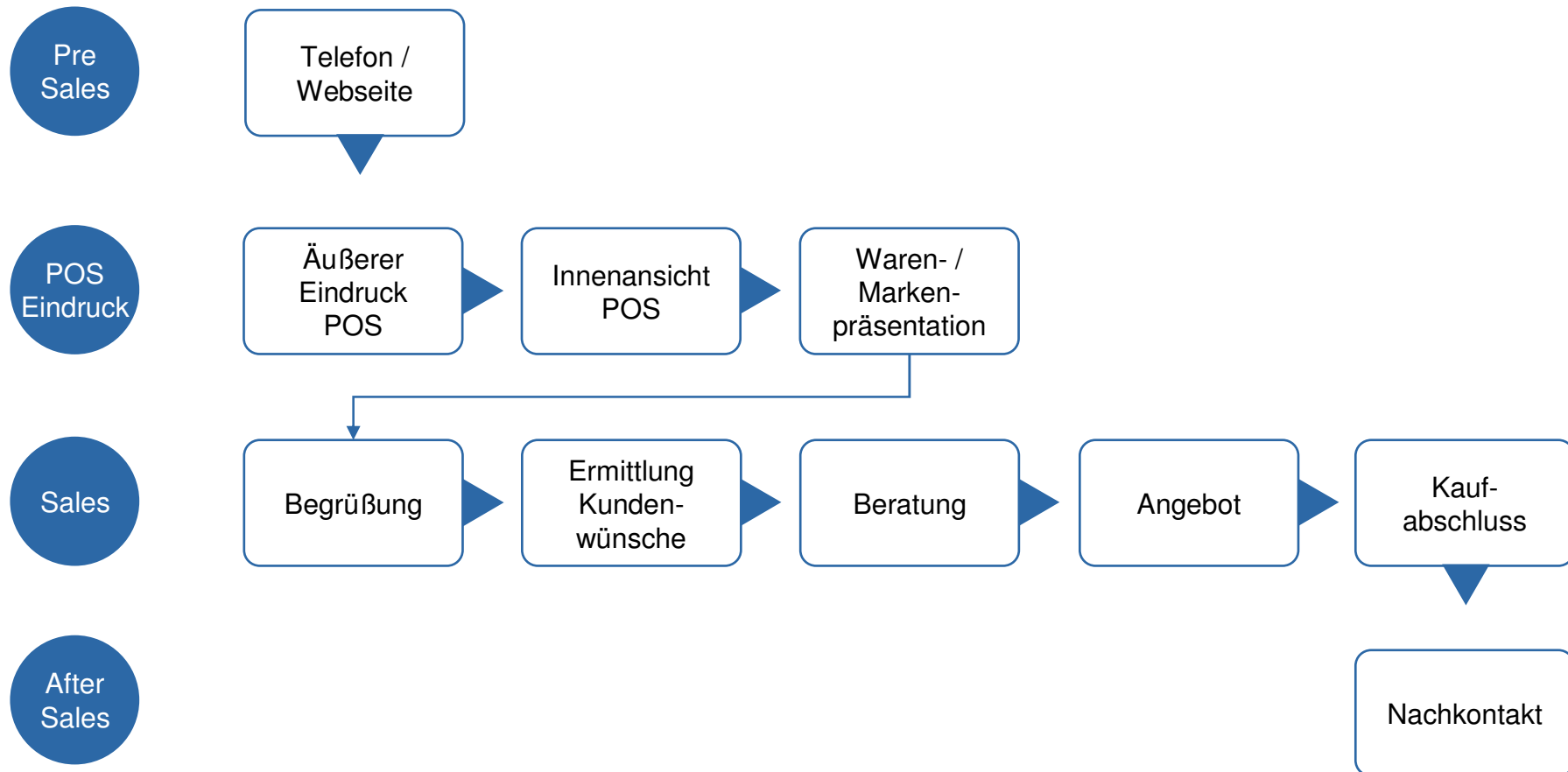
# Mystery Shopping kann auf unterschiedliche Art und Weise eingesetzt werden, um wichtige Aspekte der Dienstleistungsqualität zu ermitteln.

## EINSATZMÖGLICHKEITEN VON MYSTERY SHOPPING



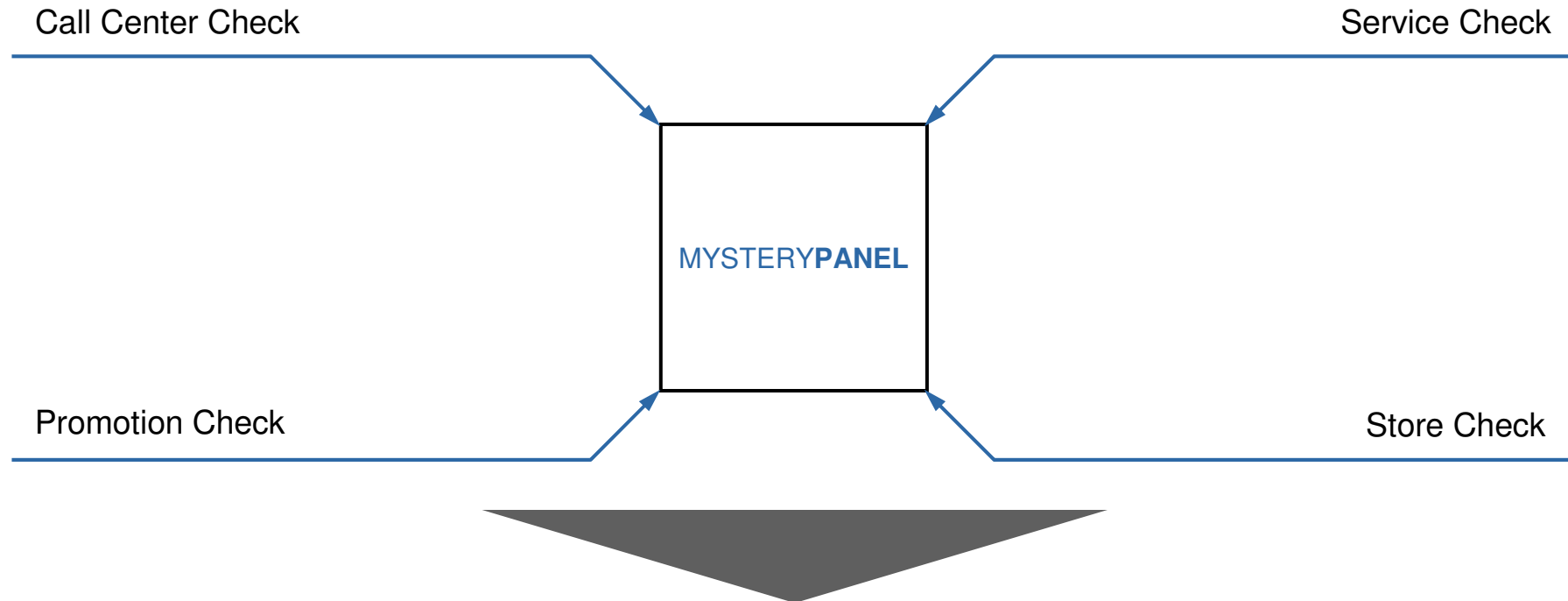
# Mit Mystery Shopping können alle Kundenkontaktpunkte abgebildet und gemessen werden.

DOKUMENTATION ALLER KUNDENKONTAKTPUNKTE MIT MYSTERY SHOPPING



# Wir bieten unterschiedliche Varianten von Mystery Shopping an, um Ihre Dienstleistungsqualität zu überprüfen.

LEISTUNGSSPEKTRUM MYSTERY SHOPPING



*Ziel der Maßnahmen:*  
Abbildung aller wichtigen  
Aspekte des Kundenkontaktes

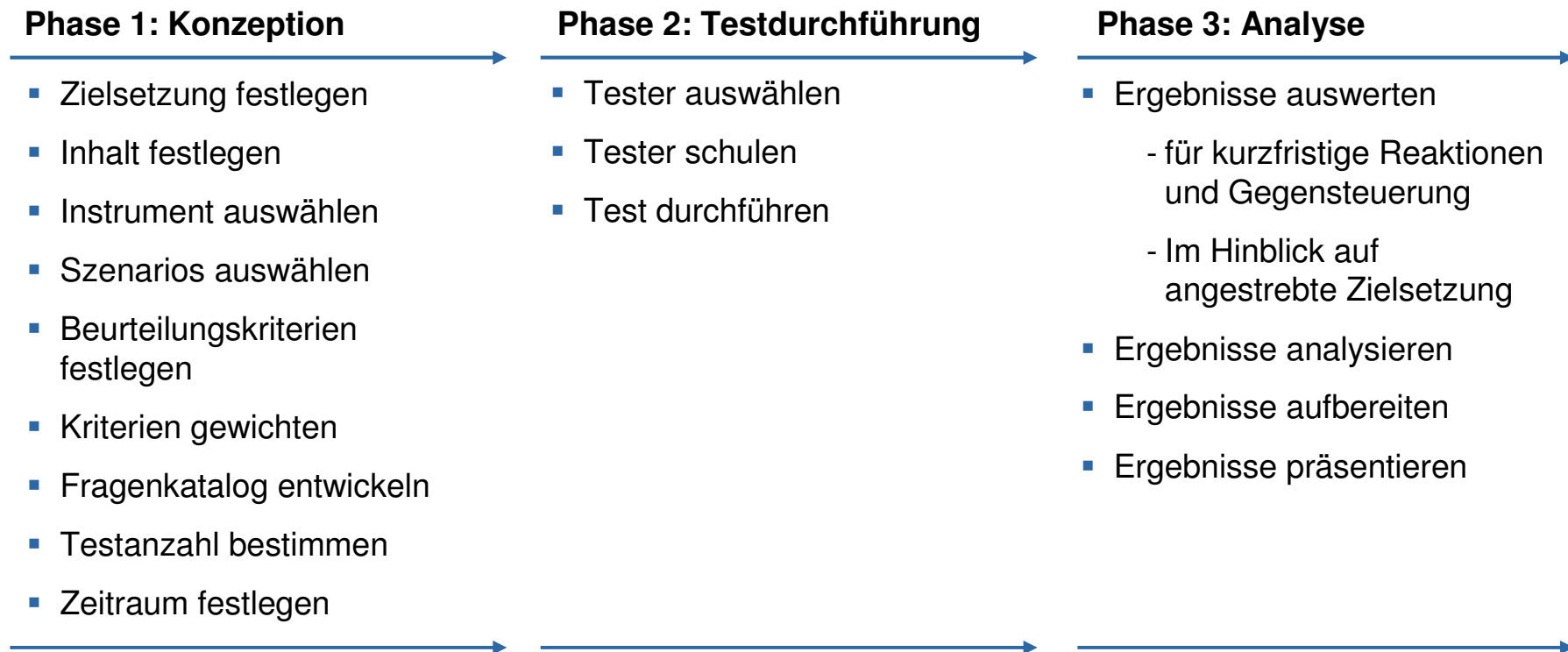
# Der Nutzen von Mystery Shopping ist vielfältig.

## NUTZEN DER MYSTERY SHOPPING VARIANTEN

<b>Service Check</b>	<b>Store Check</b>	<b>Call Center Check</b>	<b>Promotion Check</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Mitarbeiter in jeder Stufe der Erbringung der Verkaufs- und Serviceleistung</li> <li>- Aufdeckung von Stärken, Potenzialen, Fehlentwicklungen und Schwachstellen in Verkauf und Service</li> <li>- Stärkere Sensibilisierung von Mitarbeitern auf Kundensicht und Kundenwünsche</li> <li>- Überprüfung der Einhaltung vorgegebener Servicestandards</li> <li>- Interner oder externer Vergleich einzelner Filialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erscheinungsbild des POS</li> <li>- Einhaltung der Corporate Identity</li> <li>- Einhaltung von Präsentationsrichtlinien</li> <li>- Korrekte Platzierung von Schlüsselprodukten</li> <li>- Korrekte Aufstellung von Warendisplays</li> <li>- Das Vorhandensein von Pflichtartikeln</li> <li>- Wahrnehmung der Raumaufteilung</li> <li>- Kundensicht über Wege innerhalb des POS</li> <li>- Überprüfung der Beschilderung</li> <li>- Übersichtlichkeit des POS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Call-Center-Agenten in jeder Stufe des Gesprächs</li> <li>- Bei Verkaufsaktionen kann Effizienz und Effektivität der Konzeption direkt durch die Zielgruppe bewertet werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sie erhalten Aufschluss, wie Ihre Produkte und Werbemittel platziert sind.</li> <li>- Sie gewinnen Sicherheit, ob Ihre Displays wie vorgesehen bestückt und positioniert sind.</li> <li>- Sie können die planmäßige und termingerechte Umsetzung Ihrer Vorgaben überprüfen.</li> <li>- Sie erhalten Sicherheit darüber, dass Promoter die Aktion gemäß den Vorgaben durchführen.</li> <li>- Als Promotion-Agentur können Sie Ihrem Auftraggeber eine zusätzliche Maßnahme zur Qualitätssicherung bieten.</li> </ul>

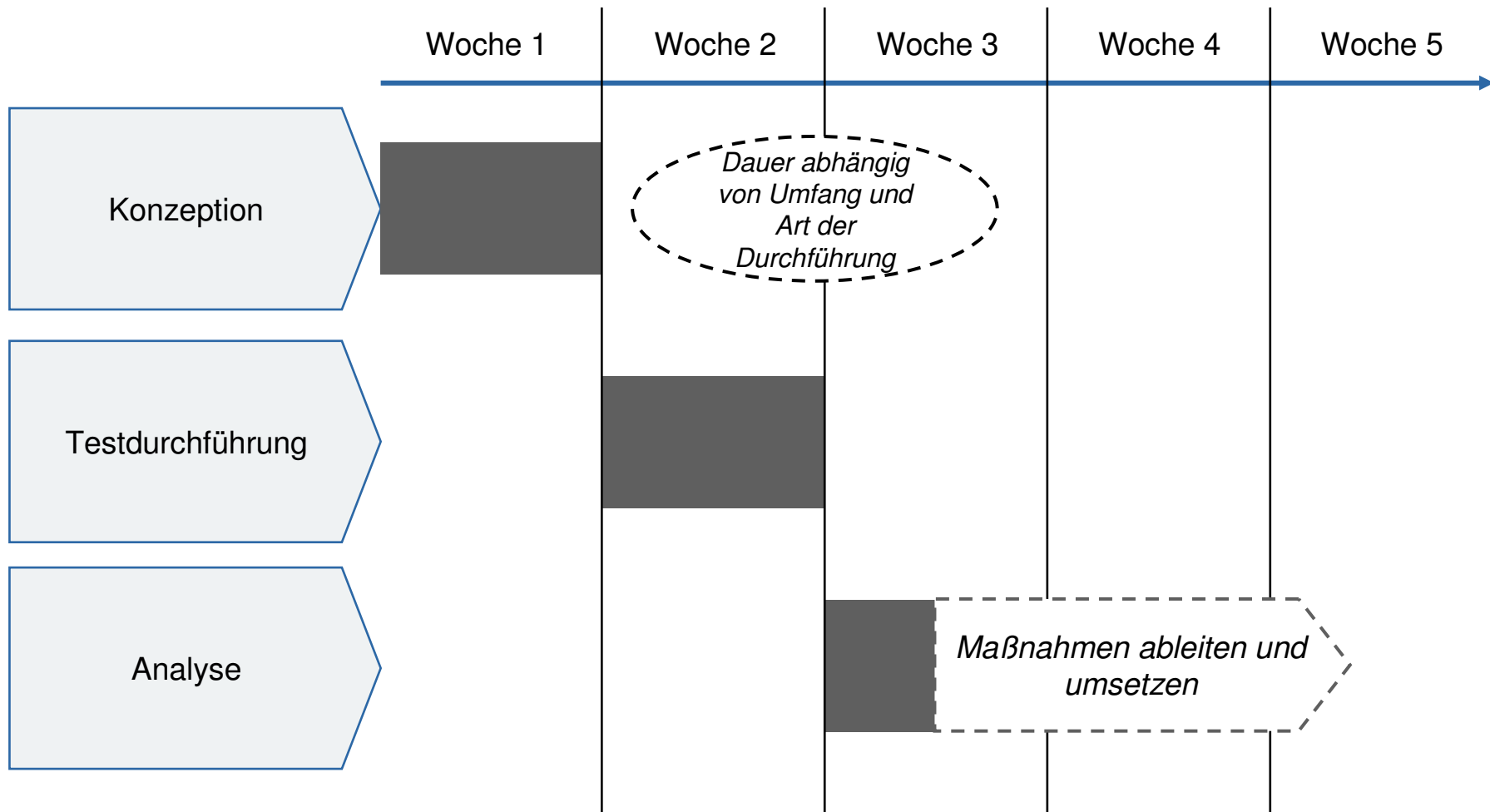
# Der Projektverlauf eines Mystery Shoppings erfolgt in drei Phasen.

## MYSTERY SHOPPING PROJEKTVERLAUF



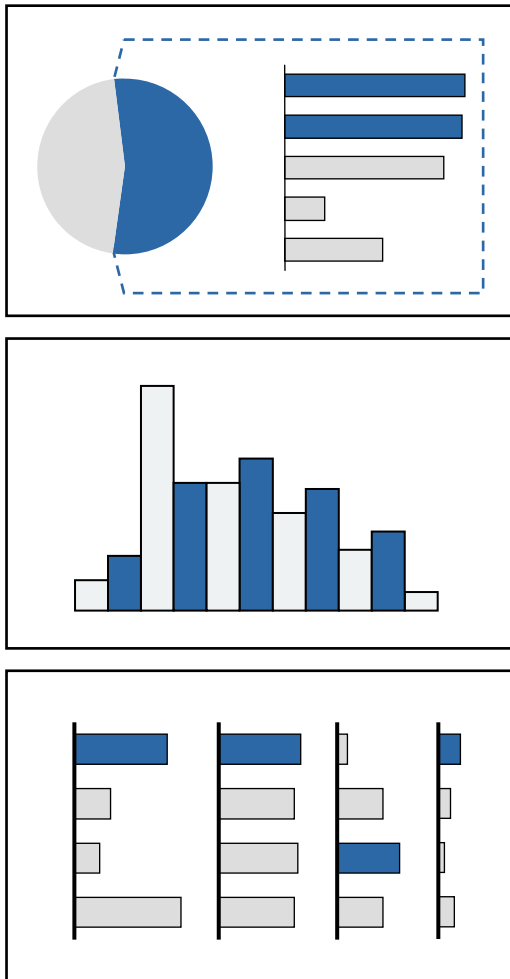
# Ein Mystery Shopping kann für eine Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

ZEITHORIZONT MYSTERY SHOPPING



# Die Ergebnisse werden in einem ausführlichen und aussagekräftigen Schaubildreport dargestellt.

## MYSTERY SHOPPING ERGEBNISDARSTELLUNG

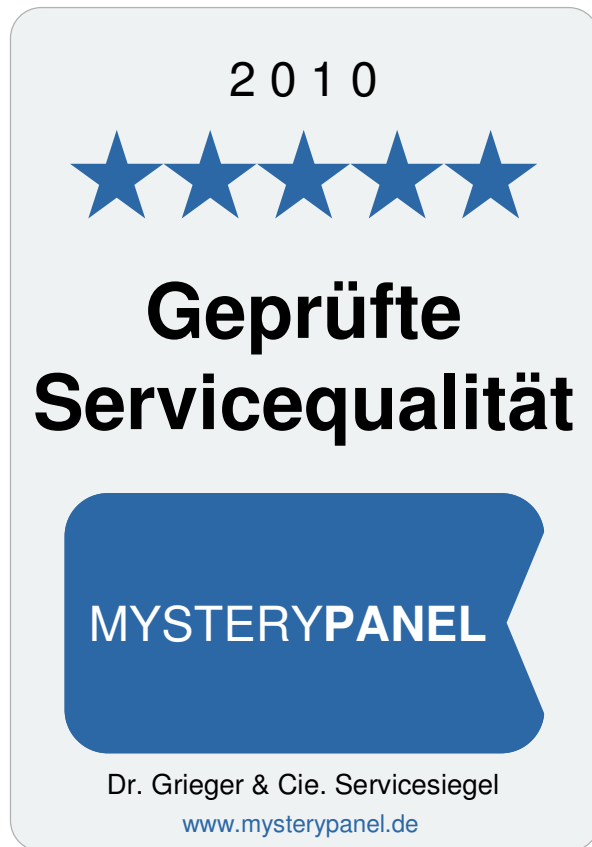


- Wir führen eine fundierte statistische Analyse der erhobenen Daten durch.
- Wir bereiten die Daten in einem Chartbericht auf, so dass Sie aussagekräftige Diagramme statt schwer zu interpretierende Daten erhalten.
- Kernaussagen werden auf den Punkt gebracht.
- Erforderliche Maßnahmen sind einfach abzuleiten.
- Die Präsentation kann in Ihrem Unternehmensdesign angefertigt werden.
- Die Schaubilder können in Ihre Management-Präsentationen integriert werden.
- Kurzum: Sie können ohne Schwierigkeiten mit den Ergebnissen arbeiten.

*Gern senden wir Ihnen eine Beispielanalyse als Demonstration zu*

# Nach erfolgreich durchgeführtem Mystery Shopping stellen wir Ihre Filialen auf Wunsch mit einem Servicesiegel aus.

MYSTERYPANEL SERVICESIEGEL



- Die Kommunikation der Überprüfung Ihrer Dienstleistungsqualität stiftet Nutzen.
- Das Servicesiegel trägt die regelmäßige Überprüfung Ihrer Dienstleistungsqualität durch **erfahrene und unabhängige Dritte** nach außen.
- Das Dienstleistungssiegel stellt ein **eigenständiges Symbol für die Güte** Ihrer Dienstleistung dar.
- Ihren Kunden vermittelt das Servicesiegel **Wertigkeit** und schafft **Vertrauen**, bei dem richtigen Unternehmen Kunde zu sein
- Ein vorhandenes Dienstleistungssiegel fördert die **Weiterempfehlungsbereitschaft** Ihrer Kunden.
- Mit dem Servicesiegel werden Ihre Mitarbeiter stetig sensibilisiert, dass Sie in einem Unternehmen arbeiten, welches vom **Servicegedanken** geprägt ist und bei dem sehr guter Service für den Kunden im Vordergrund steht.

# Wir sichern die Qualität beim Mystery Shopping durch unterschiedliche Maßnahmen.

## MYSTERYPANEL QUALITÄTSSICHERUNG



- Mystery Shopper müssen detailliert Ihre Motivation darlegen (60% scheitern hier)
- Mystery Shopper müssen ein ausführliches Profil ausfüllen
- Daten werden regelmäßig aktualisiert und überprüft
- Tester-Evaluation nach jedem Einsatz

- Für jeden Auftrag erhalten die Mystery Shopper ein ausführliches Briefing, das Bewertungsspielräume ausschließt
- Mystery Shopper werden telefonisch durch den Fragebogen geführt, um eindeutige Bewertungen zu erreichen.

- Fragebögen durchlaufen einen Pretest durch Projektleitung und Mystery Shopper
- Testdesign erfolgt anhand der Gütekriterien Reliabilität, Validität und Repräsentativität

- Ergebnisse werden auf Plausibilität überprüft
- Daten können in allen Formaten geliefert werden.
- Online-Reporting und/oder ausführlicher Chart-Report

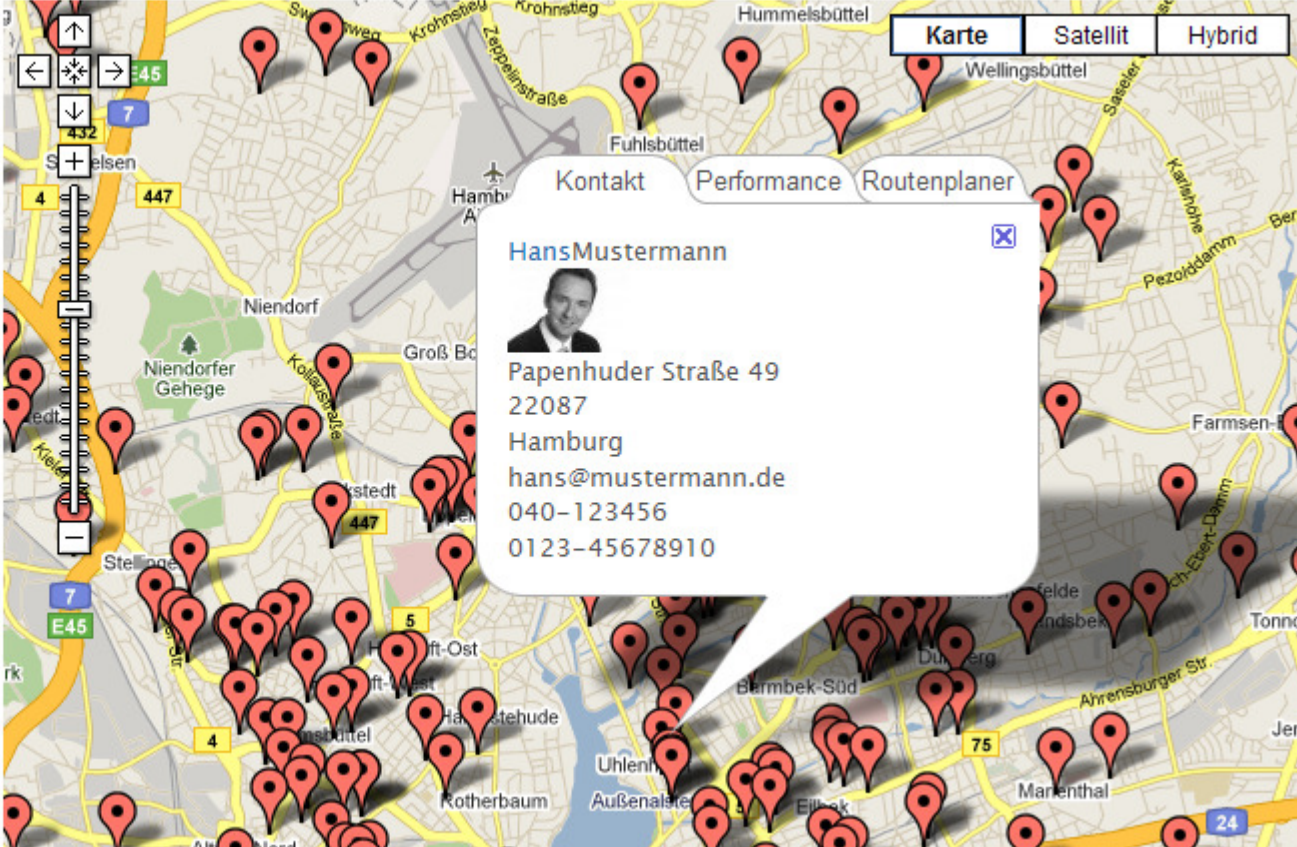
# Mit unserem Geocoding-System können wir Mystery Shopper direkt in der Nähe des Testorts auswählen und einsetzen.

AUSZUG AUS DER DATENBANK

Datenbanksuche

Kartensuche

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin / Brandenburg
- Hamburg
- Hessen
- Meckl.-Vorpommern
- Nieders. / Bremen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen



The image shows a map of Hamburg, Germany, with numerous red location pins scattered across the city. A popup window is open over one of the pins, displaying contact information for Hans Mustermann. The popup includes a profile picture, a close button (X), and the following details: Papehuder Straße 49, 22087 Hamburg, hans@mustermann.de, 040-123456, and 0123-45678910. The map interface includes navigation controls on the left and map style options (Karte, Satellit, Hybrid) at the top right. The popup also has tabs for 'Kontakt', 'Performance', and 'Routenplaner'.

# Die projektspezifische Zusammensetzung des Mystery Shopper-Feldes kann nach zahlreichen Kriterien erfolgen.

AUSZUG SELEKTIONSKRITERIEN

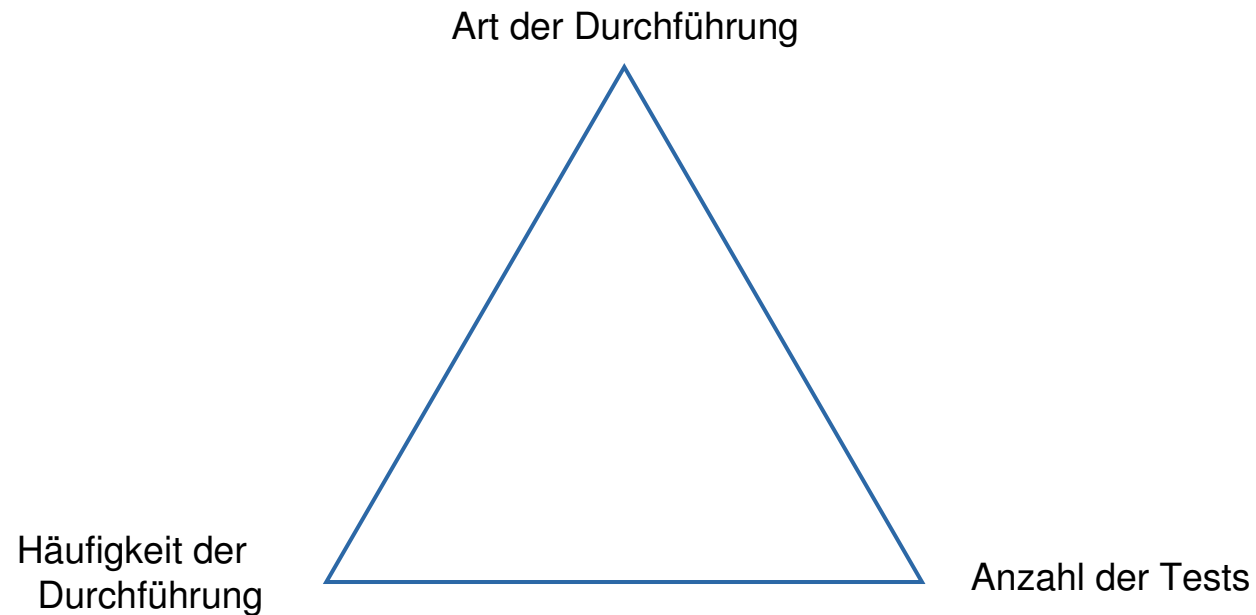
Selektionskriterien der  
Mystery Shopper

- soziodemografische Attribute
- demografische Attribute
- Kartenbesitz (Kunden-, Bonus-, Kreditkarten)
- Versicherungen
- Finanzdienstleister (Hausbank, Versicherungen)
- Auto (Marke, Typ, Zulassung)
- Vertragsbeziehungen (Telekommunikation, Strom)
- Konsum (Produkte, Einkaufsgewohnheiten)
- Hilfsmittel (Brille, Hörgerät, Linsen, Rollstuhl)
- Geräte (z.B. Digitalkamera)
- Zeitschriften
- etc.

*Die Kriterien  
werden ständig und  
nach Ihren  
Wünschen erweitert*

# Die Kosten eines Mystery Shopping-Projekts richten sich nach Durchführungsort und Auftragsvolumen.

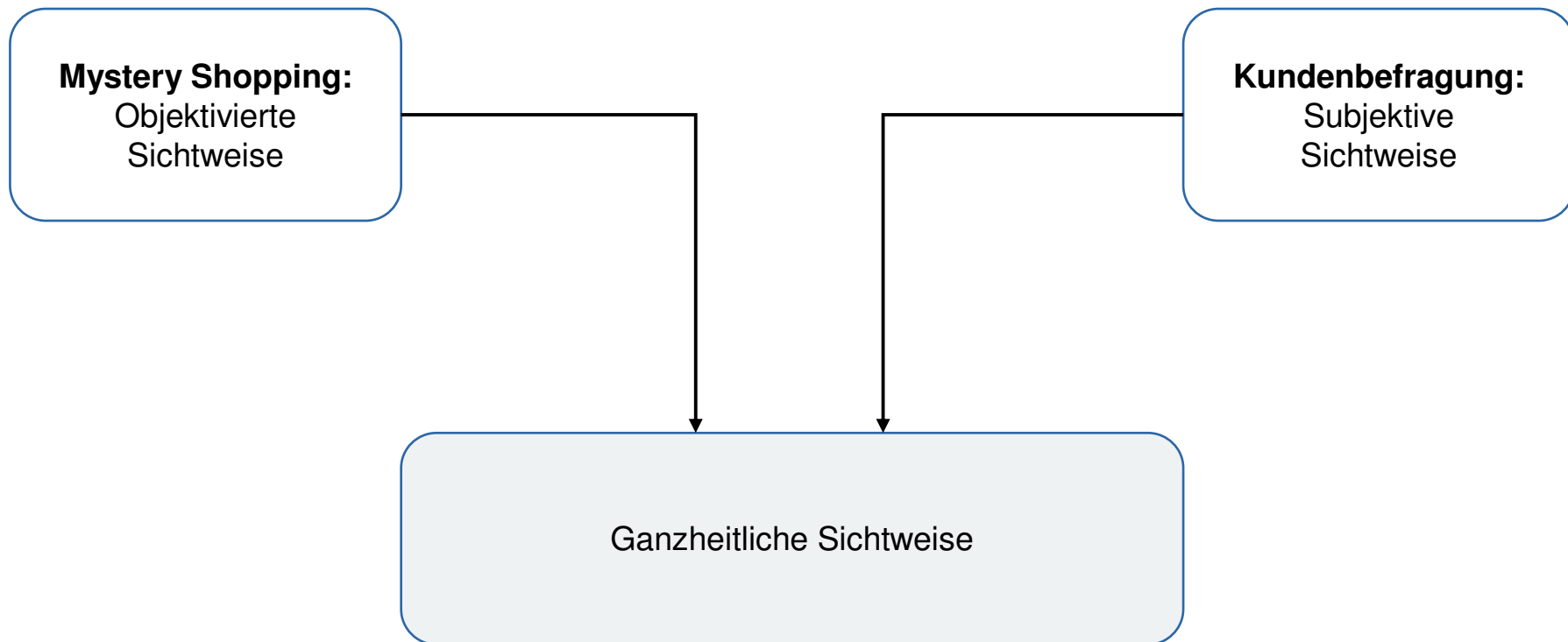
PROJEKTKOSTEN MYSTERY SHOPPING



*Gern unterbreiten wir Ihnen ein Angebot für ein konkretes Projekt*

Eine Kombination von Mystery Shopping und Kundenbefragung ist zur Erlangung einer ganzheitlichen Sichtweise sinnvoll.

EXKURS INTEGRIERTER ANSATZ: KOMBINATION KUNDENBEFRAGUNG UND MYSTERY SHOPPING (1/2)



# Die Kombination ermöglicht den Abgleich von unternehmenseigenen Kriterien mit Kundenwahrnehmungen.

EXKURS INTEGRIERTER ANSATZ: KOMBINATION KUNDENBEFRAGUNG UND MYSTERY SHOPPING (2/2)

## Mystery Shopping: Objektive Kriterien

- Werden unsere Qualitätskriterien eingehalten?
- Wird unser Servicestandard erreicht?
- Werden unsere Vorgaben umgesetzt?
- Wird unser Leitbild vermittelt/umgesetzt?

Instrument zur Überprüfung der  
Produkt-/Dienstleistungskonzeption:  
*Das Unternehmen weist den Weg*

## Kundenbefragung: Subjektive Kriterien

- Erfüllt unser Unternehmen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden?
- In welchen Bereichen handeln wir (nicht) kundengerecht?
- Fühlt sich der Kunde willkommen?
- Wurde alles getan, um eine (langfristige) Kundenbeziehung aufzubauen bzw. wird der Kunde wiederkommen?
- Wie erlebt der Kunde die Philosophie unseres Unternehmens?
- Wie sieht das Bild/die Identität aus, die wir dem Kunden präsentieren?

Instrument zur Gewinnung  
einer fundierten Kundensicht:  
*Der Kunde weist den Weg*

# Für die Zusammenarbeit mit MYSTERYPANEL gibt es unterschiedliche Vorteile.

## VORTEILE AUF EINEN BLICK

- 1 Wir verfügen über ein bundesweit flächendeckendes Mystery Shopper-Feld.
- 2 Die Mehrzahl unserer Mystery Shopper ist durch häufigen Einsatz sehr erfahren.
- 3 Angaben unserer Tester werden regelmäßig aktualisiert oder aus unserem Bestand gelöscht.
- 4 Das Feld kann nach einer Vielzahl von unterschiedlichen Kriterien zusammengesetzt werden.
- 5 Das gewünschte Feld kann kurzfristig bundesweit eingesetzt werden.
- 6 Die Datenlieferung kann in einem unternehmensindividuellen Design erfolgen.
- 7 Wir verfügen über ein fundiertes Mystery Shopping Know-how.

## Über uns

- Die Themenfelder Mystery Shopping und Dienstleistungsqualität beschäftigen uns bereits einige Jahre. Wir begleiten Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen mit unserem Know-how und einem [bundesweiten Testernetzwerk](#).
- Die Schwerpunkte bei den Testkaufdienstleistungen liegen in der Konzeption, der Datenerhebung, der Datenaufbereitung in aussagekräftigen Reports und in der Ableitung von [konkreten Handlungsempfehlungen](#).
- Darüber hinaus beraten wir Sie bei der Etablierung eines integrierten Ansatzes, um Mystery Shopping in Ihre [Unternehmensstrategie](#) einzubinden.
- Bei unseren Mystery Shoppern setzen wir auf Menschen, die [reale Kunden](#) sind. Ihre Beobachtungsgabe wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.
- Wir arbeiten objektiv, zielgerichtet, kundenorientiert und effektiv. Unsere Arbeit ist geprägt von [Verlässlichkeit](#), [Vertrauen](#), [Professionalität](#) und einer [hohen Durchführungsqualität](#).
- [Diskretion](#) hat bei unserer Arbeit einen hohen Stellenwert: Wir bewahren Stillschweigen über jegliche kundenbezogenen Informationen. Wir einigen uns mit unserem Klienten über die Aufbewahrung/ Vernichtung der mit einem Projekt verbundenen Unterlagen.

# MYSTERYPANEL

[www.mysterypanel.de](http://www.mysterypanel.de)

**Ansprechpartner:**

Dr. Gunnar Grieger  
Papenhuder Str. 53  
22087 Hamburg

040/22 69 22 50

hallo[at]mysterypanel.de

© 2010 Dr. Grieger & Cie. | MYSTERYPANEL

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from Dr. Grieger & Cie.