

## **MYSTERY SHOPPING**

Ermittlung der Kundenperspektive durch  
Mystery Shopping in Franchise-Systemen

**MYSTERYPANEL**

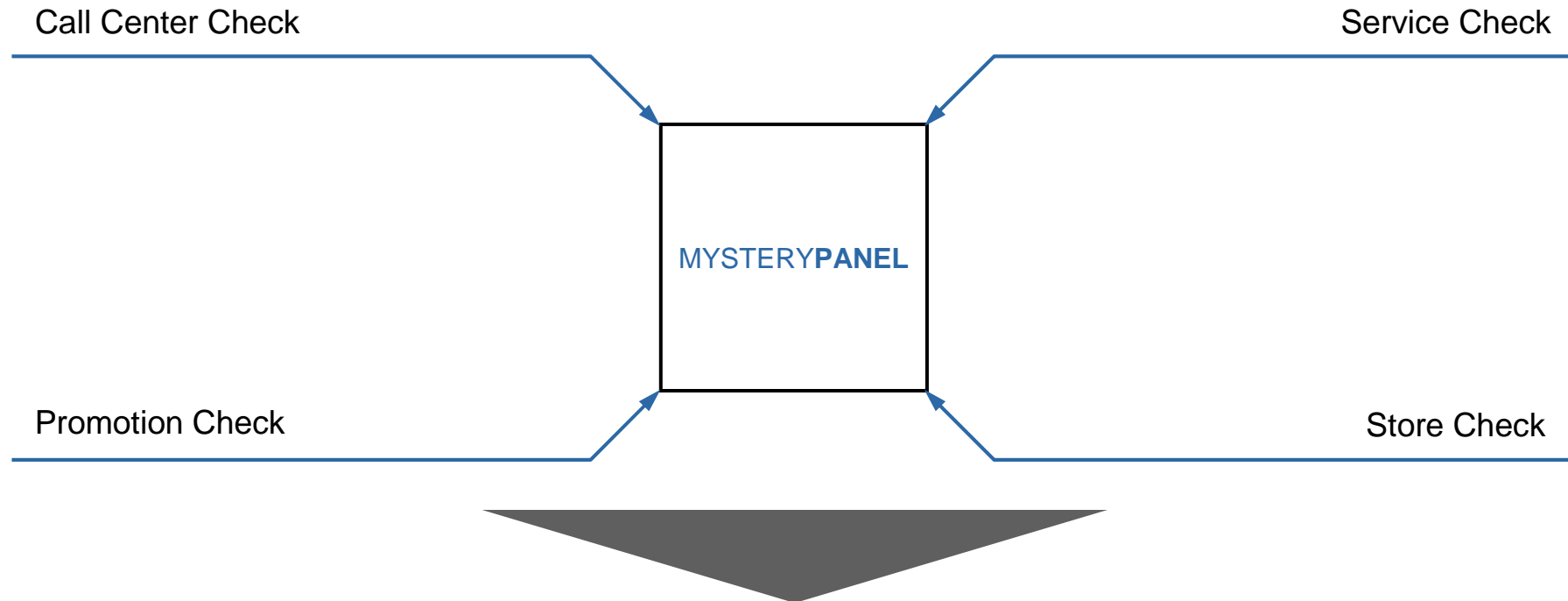
Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

# Management Summary

- Wir bieten unterschiedliche Varianten von **Mystery Shopping** an, mit denen wir alle wichtigen Aspekte des Kundenkontaktes abbilden können. Wir unterstützen bei 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 Netz an Testkäufern** können wir Ihre unternehmensspezifischen demographischen Anforderungen abbilden: Sei es, dass Sie Testkunden mit einer echten Kundenhistorie Ihres oder eines anderen Unternehmens benötigen oder sei es, dass Sie Kunden aus einem spezifischen Segment als Testkäufer einsetzen möchten.
- 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.
- Unsere Arbeit ist von Verlässlichkeit, Vertrauen, Professionalität und **hoher Durchführungsqualität** geprägt.

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

LEISTUNGSSPEKTRUM



*Ziel der Maßnahmen:*

Abbildung aller wichtigen  
Aspekte des Kundenkontaktes  
mit geschulten Testkunden

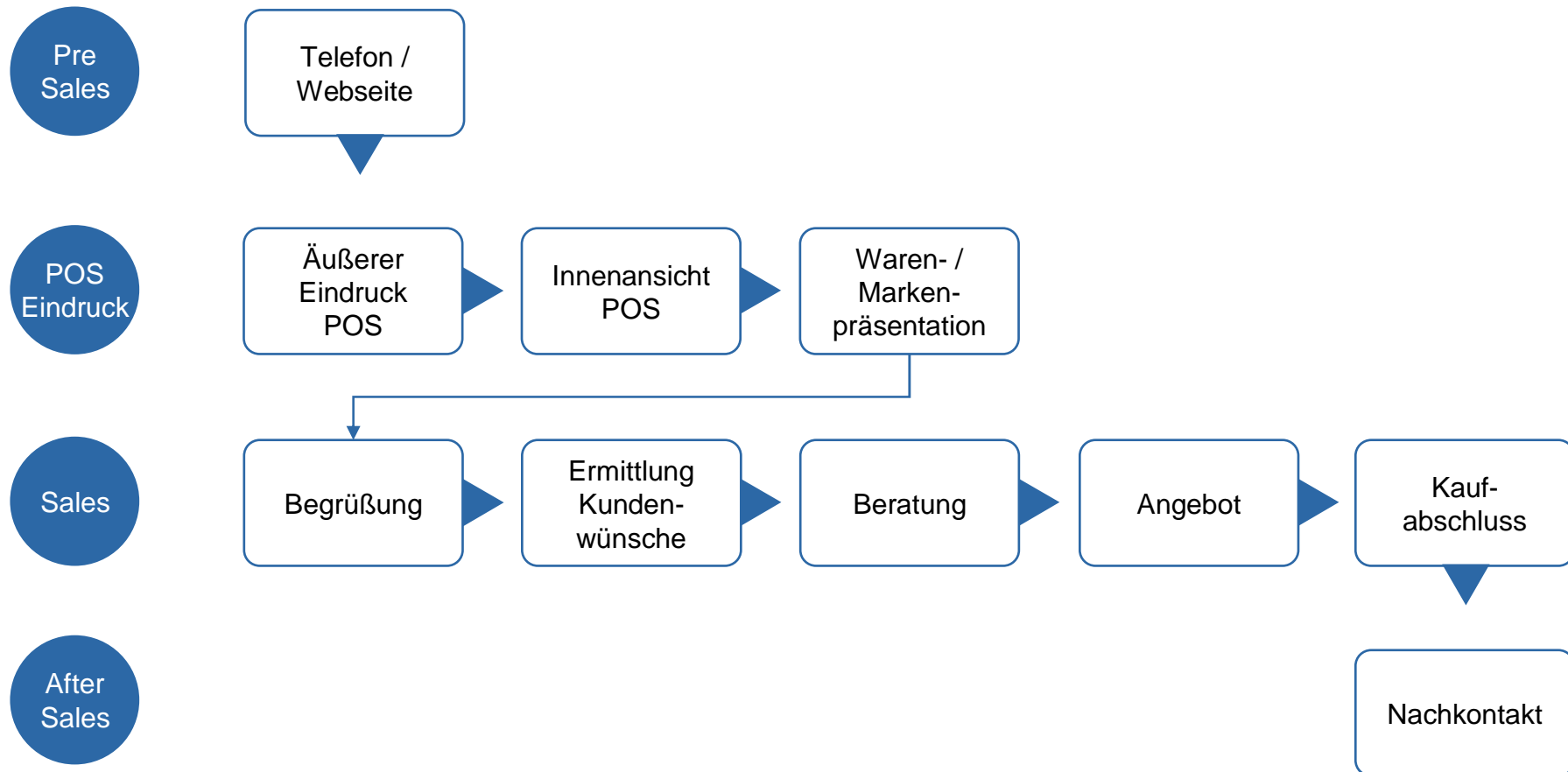
# Der Nutzen von Mystery Shopping ist vielfältig.

## 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>

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

BEISPIEL SERVICE CHECK: DOKUMENTATION ALLER KUNDENKONTAKTPUNKTE MIT MYSTERY SHOPPING



# Der Einsatz von Mystery Shopping bei Franchise-Systemen kann unterschiedliche Zielsetzungen haben.

EXKURS FRANCHISE-SYSTEME

## Kernfragen

*Erfolgt die Umsetzung durch den Franchise-Nehmer gemäß der Konzeption?*

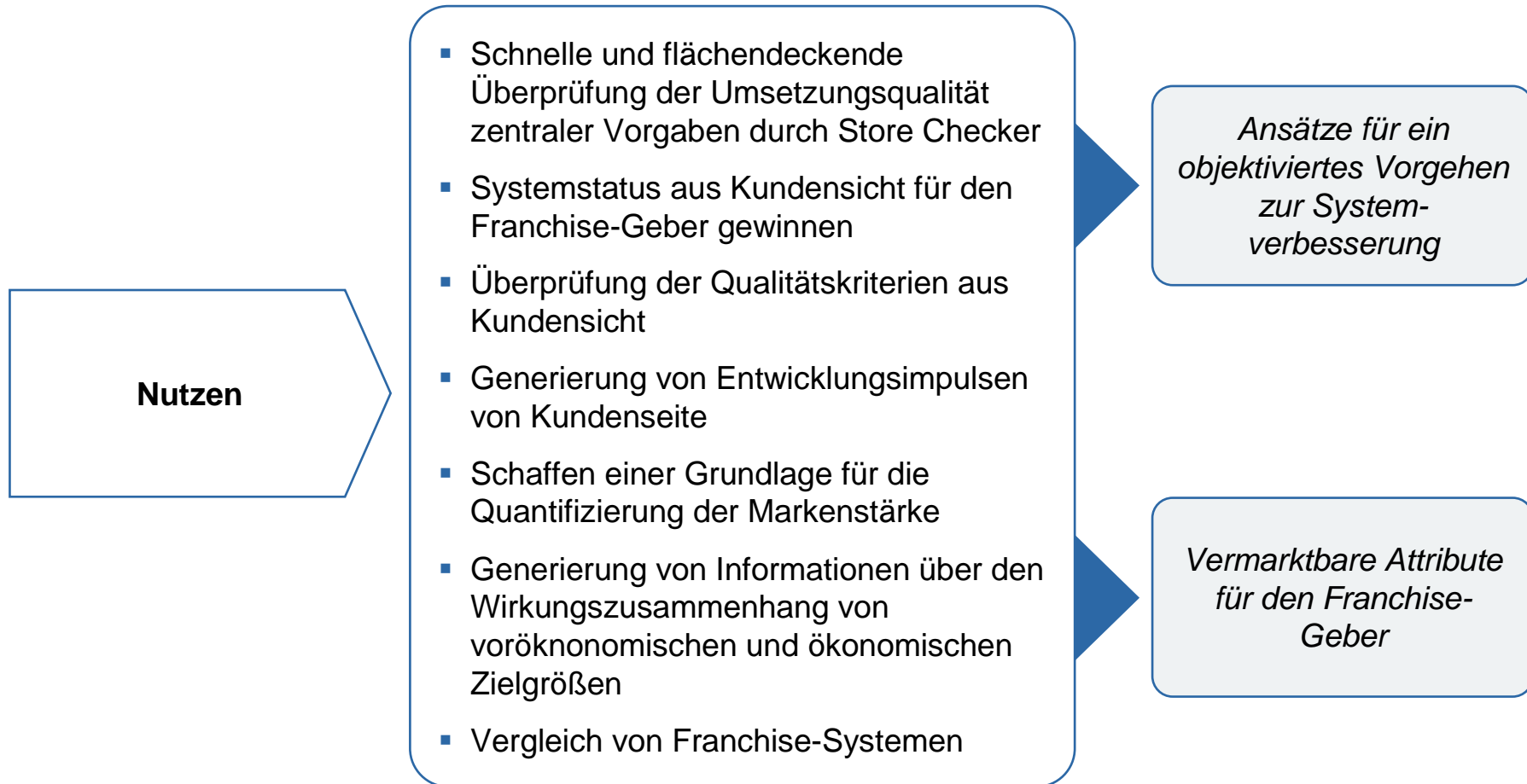
Ermöglicht schnelle und zielgerichtete Korrektur

*Erzielt das System beim Endkunden die gewünschten Effekte?*

Gibt Aufschlüsse über den Grad der Zielerreichung und damit eine gesicherte Basis für die Erfolgsmessung

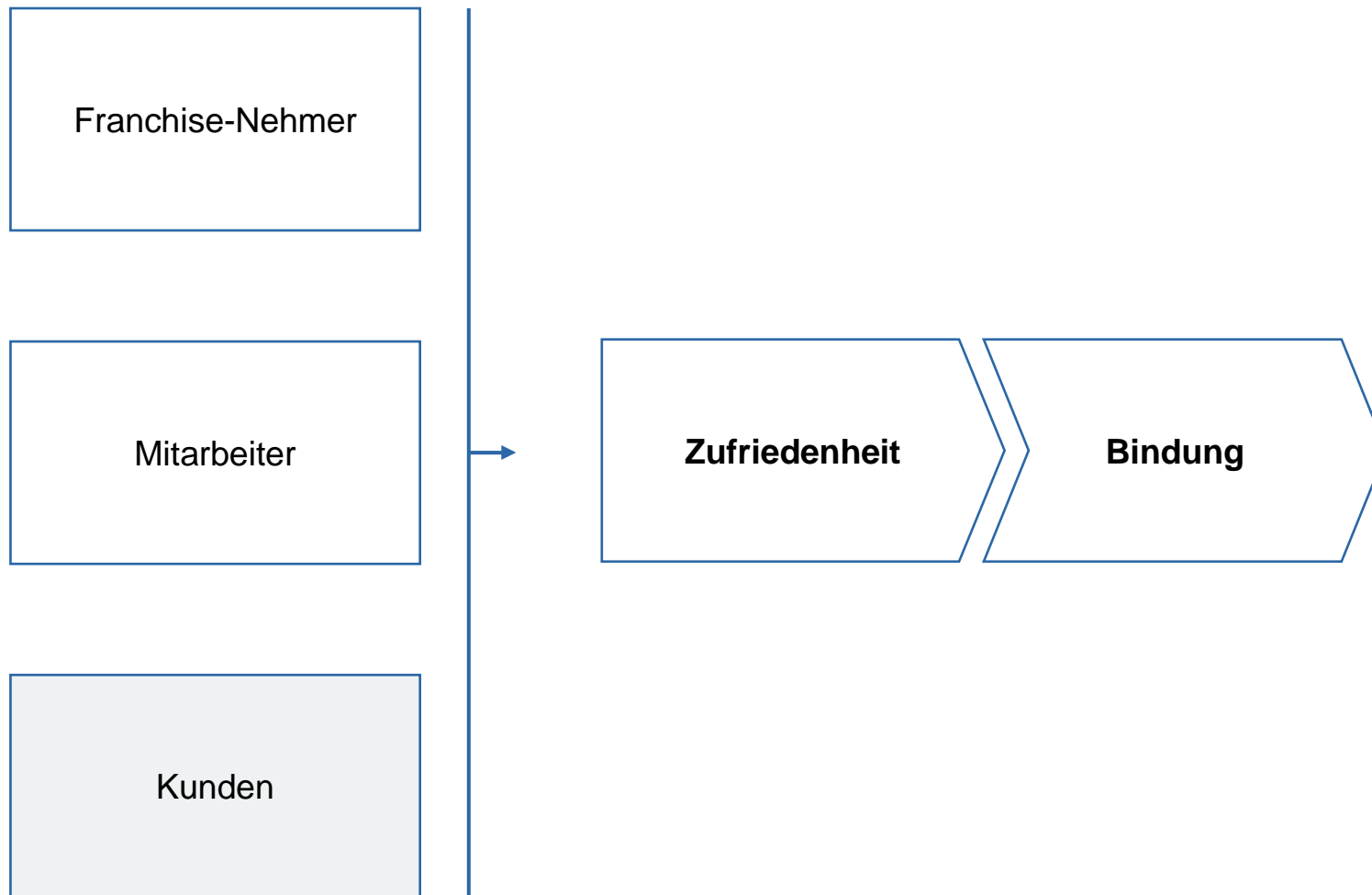
# Mystery Shopping stiftet Nutzen bei Franchise-Systemen.

## NUTZEN VON MYSTERY SHOPPING BEI FRANCHISE-SYSTEMEN



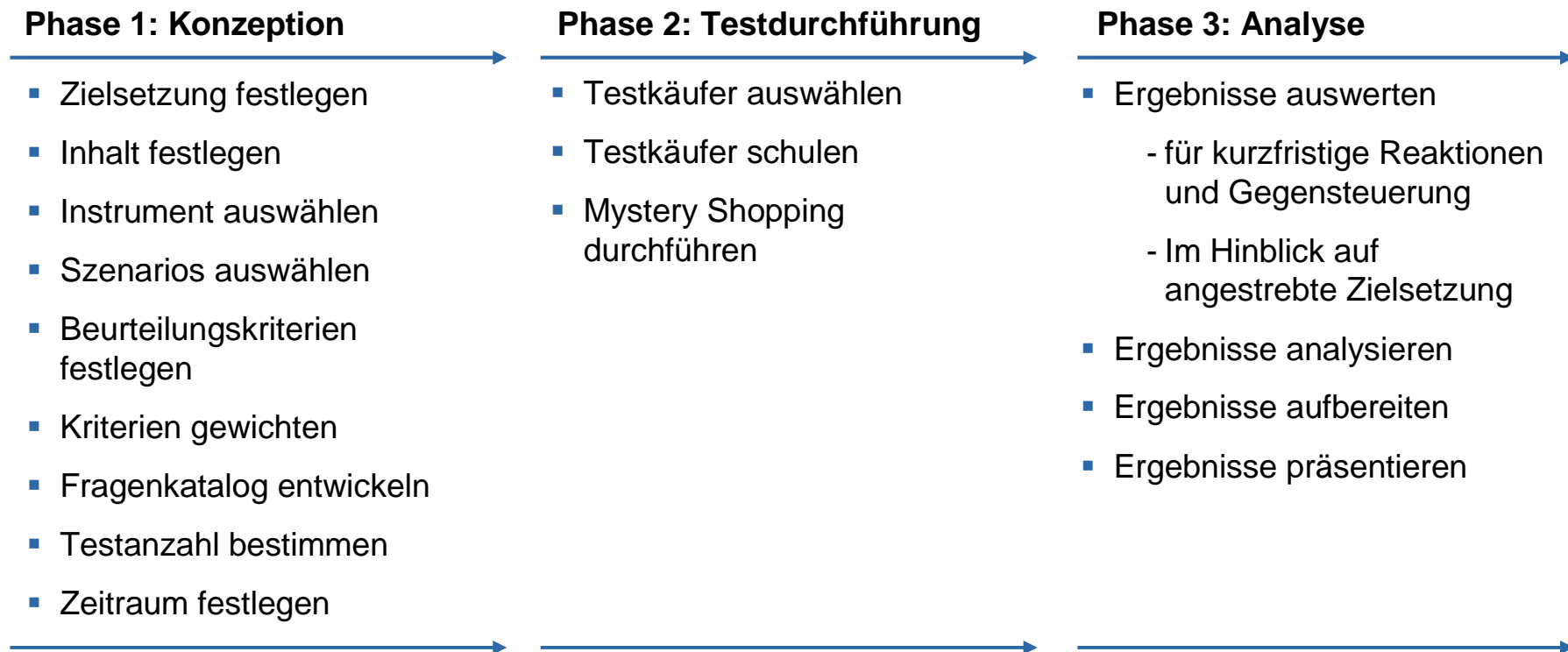
# Ferner ist Kundenzufriedenheit ein wichtiger Baustein für ein integriertes Zufriedenheitsmanagement.

INTEGRIERTES ZUFRIEDENHEITSMANAGEMENT



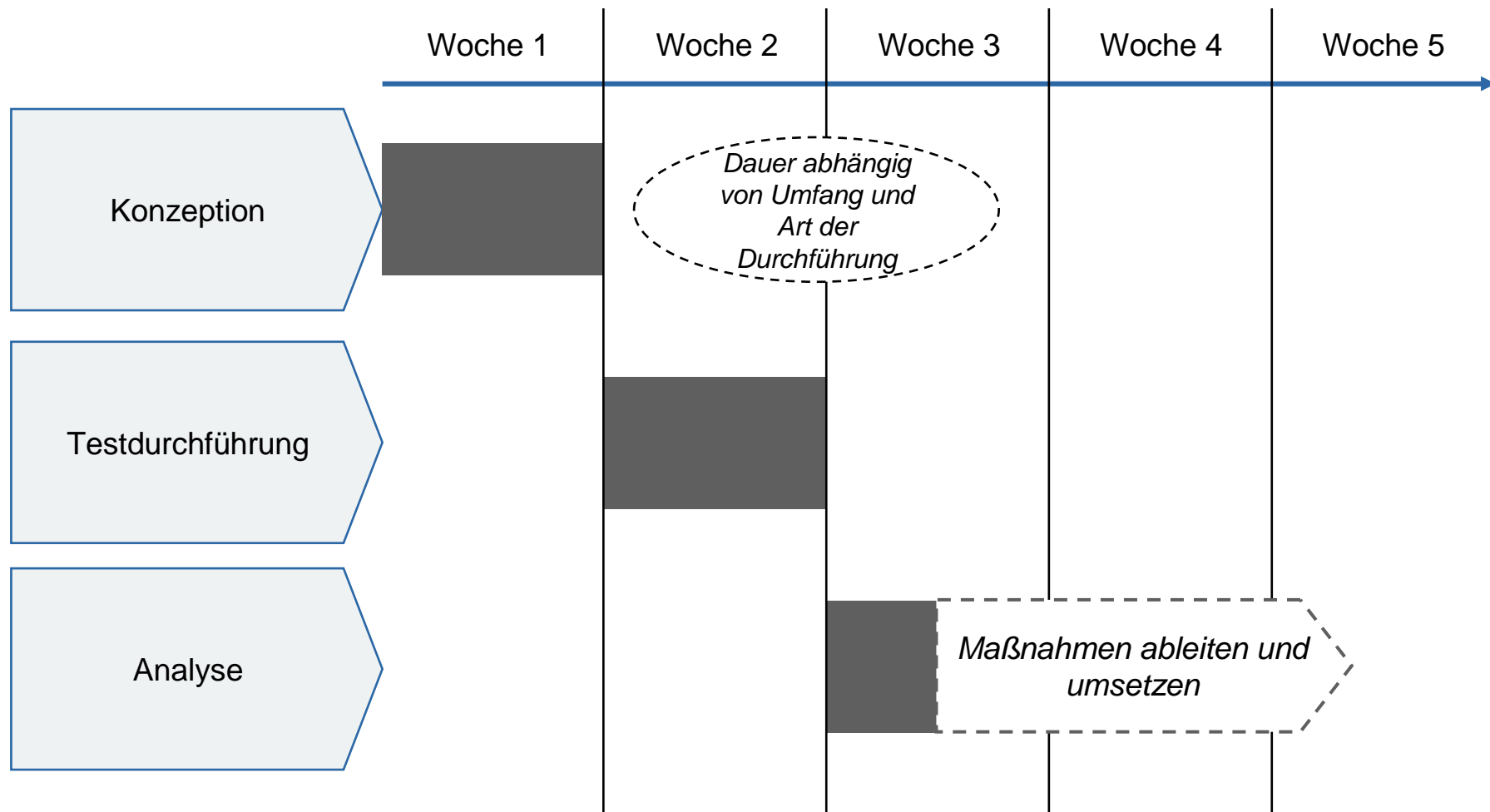
# Der Projektverlauf eines Mystery Shoppings erfolgt in drei Phasen.

## PROJEKTVERLAUF MYSTERY SHOPPING



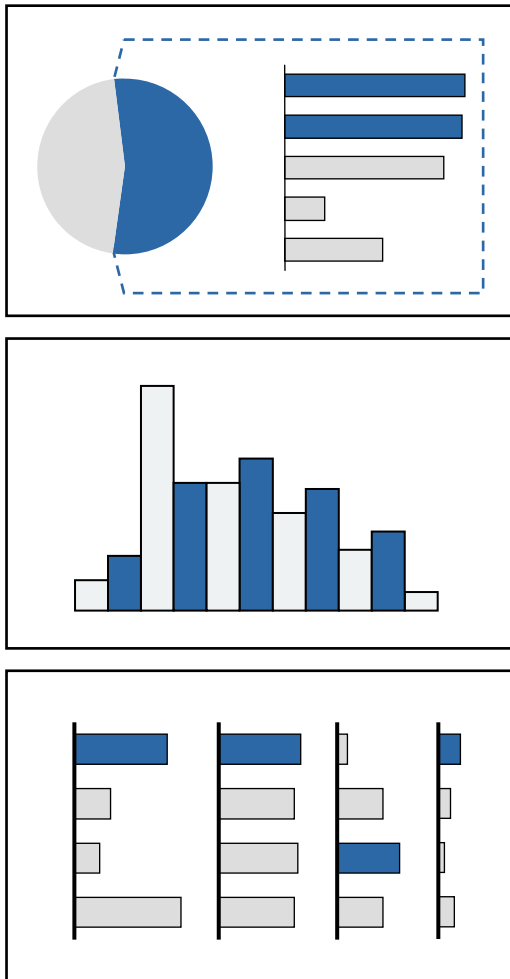
# Ein Mystery Shopping kann für eine Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

## MYSTERY SHOPPING DAUER



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

## MYSTERY SHOPPING REPORTING

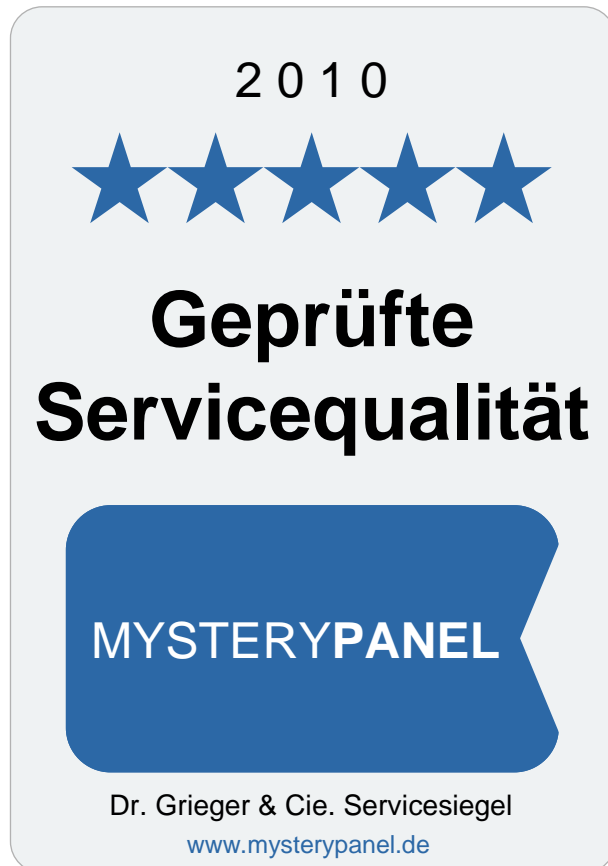


- Wir werten die erhobenen Daten aus dem Mystery Shopping mit statistisch fundierten Methoden aus.
- Sie erhalten eine Analyse in Form eines ausführlichen Chartberichts mit aussagekräftigen Diagrammen, statt schwer zu interpretierenden Daten.
- Kernaussagen der Mystery Shopping Aktion werden auf den Punkt gebracht.
- Die Präsentation kann in Ihrem Unternehmensdesign angefertigt werden.
- Die Schaubilder können in Management-Präsentationen integriert werden.
- Erforderliche Maßnahmen aus dem Mystery Shopping sind einfach abzuleiten.
- Kurzum: Sie können ohne Schwierigkeiten mit den Ergebnissen arbeiten.

*Fragen Sie uns  
nach einem  
Beispiel-Report*

## Nach erfolgreich durchgeführtem Mystery Shopping stellen wir Ihre Franchise-Filialen mit einem Servicesiegel aus.

MYSTERYPANEL SERVICESIEGEL



- Die Kommunikation der Überprüfung Ihrer Dienstleistungsqualität mit unserem Servicesiegel stiftet vielfältigen 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

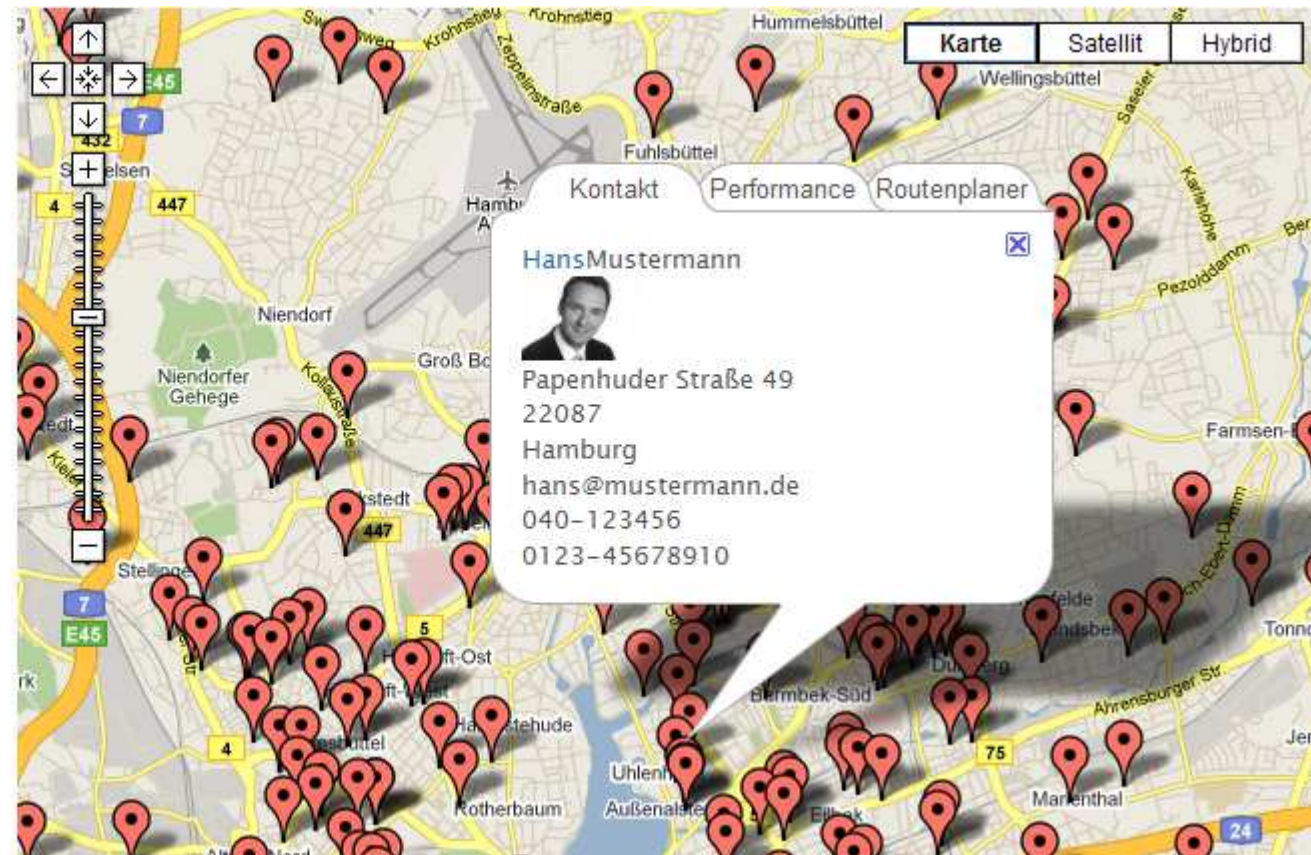
# Mit unserem Geocoding-System können wir Mystery Shopper direkt in der Nähe des Testorts auswählen und einsetzen.

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



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

AUSZUG SELEKTIONSKRITERIEN

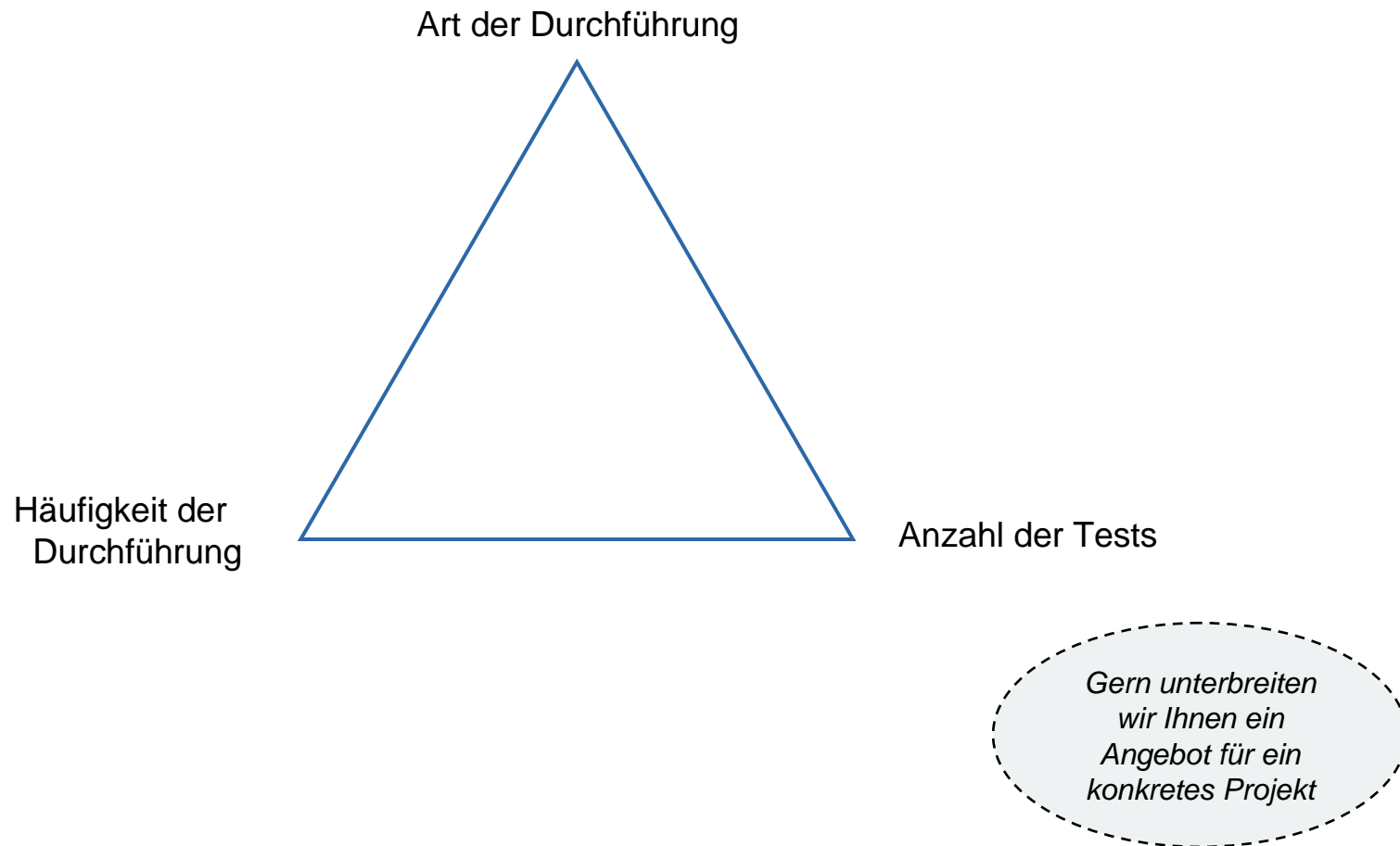
Selektionskriterien der  
Mystery Shopper

- 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*

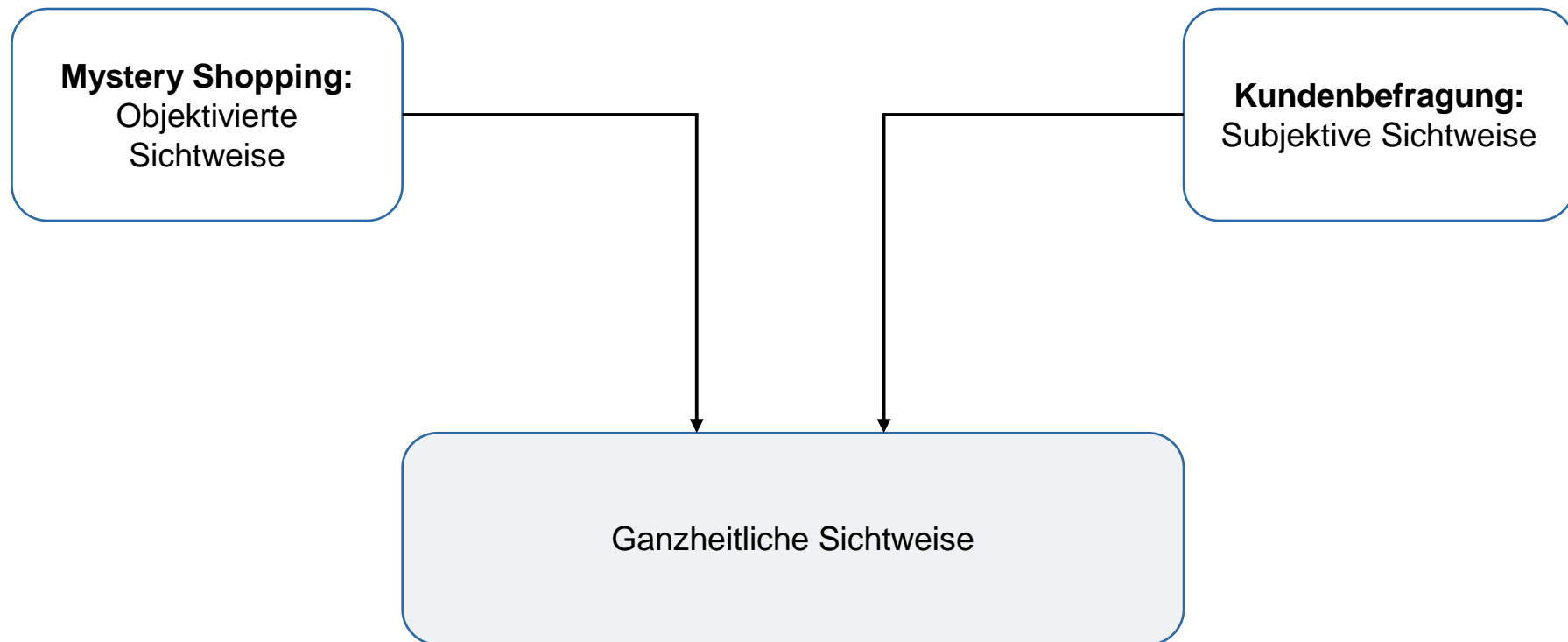
# Die Kosten eines Mystery Shopping Projekts richten sich nach Durchführungsort und Auftragsvolumen.

KOSTEN MYSTERY SHOPPING



# 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*

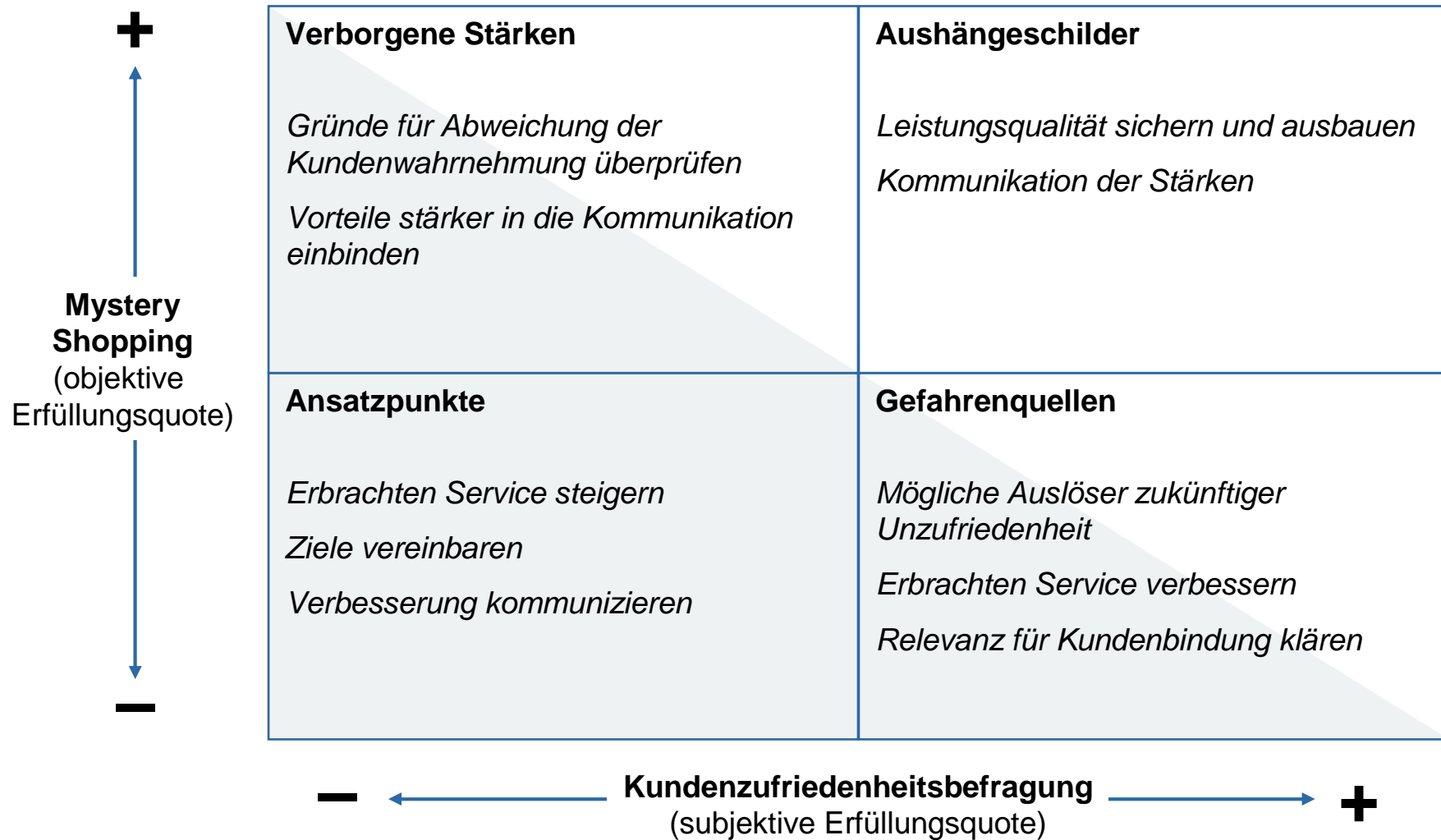
## Kundenbefragung: Subjektive Kriterien

- 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*

# Bei der Kopplung von Mystery Shopping und Kundenbefragung kann eine Handlungsrelevanzmatrix als Entscheidungsgrundlage dienen.

## HANDLUNGSRELEVANZMATRIX



# 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 Testkäufer werden regelmäßig aktualisiert oder aus unserem Bestand gelöscht.
- 4 Das Feld kann nach einer Vielzahl von unterschiedlichen Kriterien zusammengesetzt werden.
- 5 Das gewünschte Testkäufer 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 Testkäuferfeld**.
- 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 Testkäufern 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.

The logo consists of a blue rounded rectangle with a white arrow-like shape on the right side pointing to the right. The word "MYSTERYPANEL" is written in white, uppercase, sans-serif font across the center of the blue area.

MYSTERYPANEL

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

**Ansprechpartner:**

Dr. Gunnar Grieger  
Winterhuder Weg 144  
22085 Hamburg

0 40/22 81 31 94-0

hallo[at]mysterypanel.de

© 2012 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung | 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.