

## **MYSTERY SHOPPING**

Sicherung von Effektivität und Effizienz von Promotion-  
Aktionen mit Mystery Promotion Controlling

**MYSTERYPANEL**

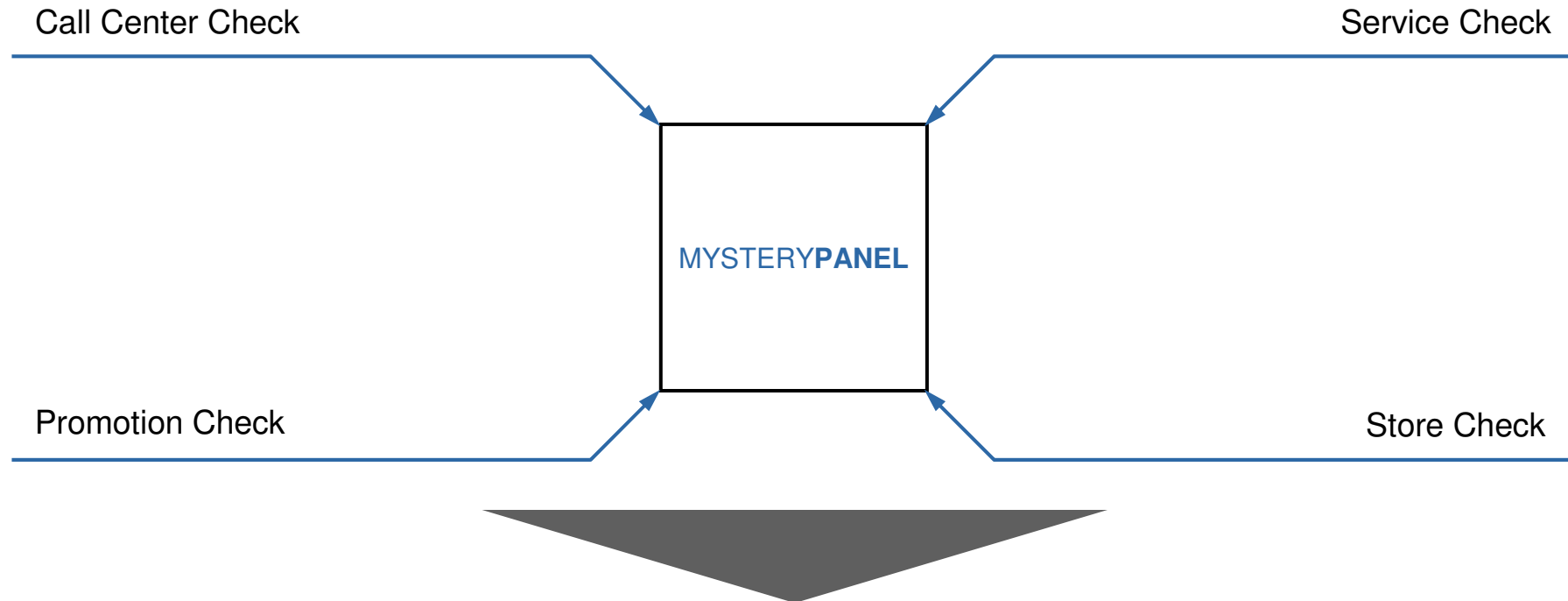
Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

# 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.

# 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.

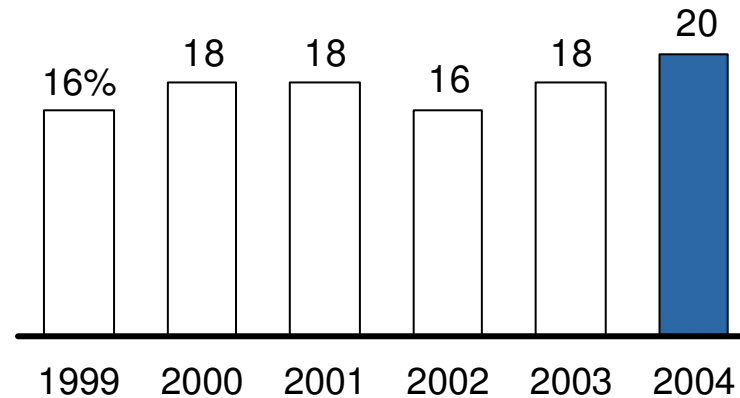
## NUTZEN DER VARIANTEN

<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>

# Die steigende Wichtigkeit der Verkaufsförderung macht eine Sicherung von Effizienz und Effektivität erforderlich.

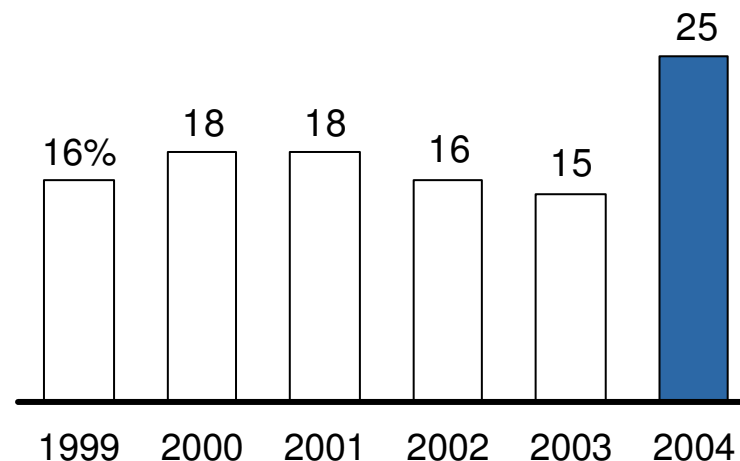
ANTEIL DER VERKAUFSFÖRDERUNG AM KOMMUNIKATIONSBUDGET  
in %

Werbeleiter



„Wie groß ist gegenwärtig ungefähr der prozentuale Budgetanteil der Verkaufsförderung am gesamten Kommunikationsbudget Ihres Unternehmens bzw. Ihres Kundens?“

Agenturleiter



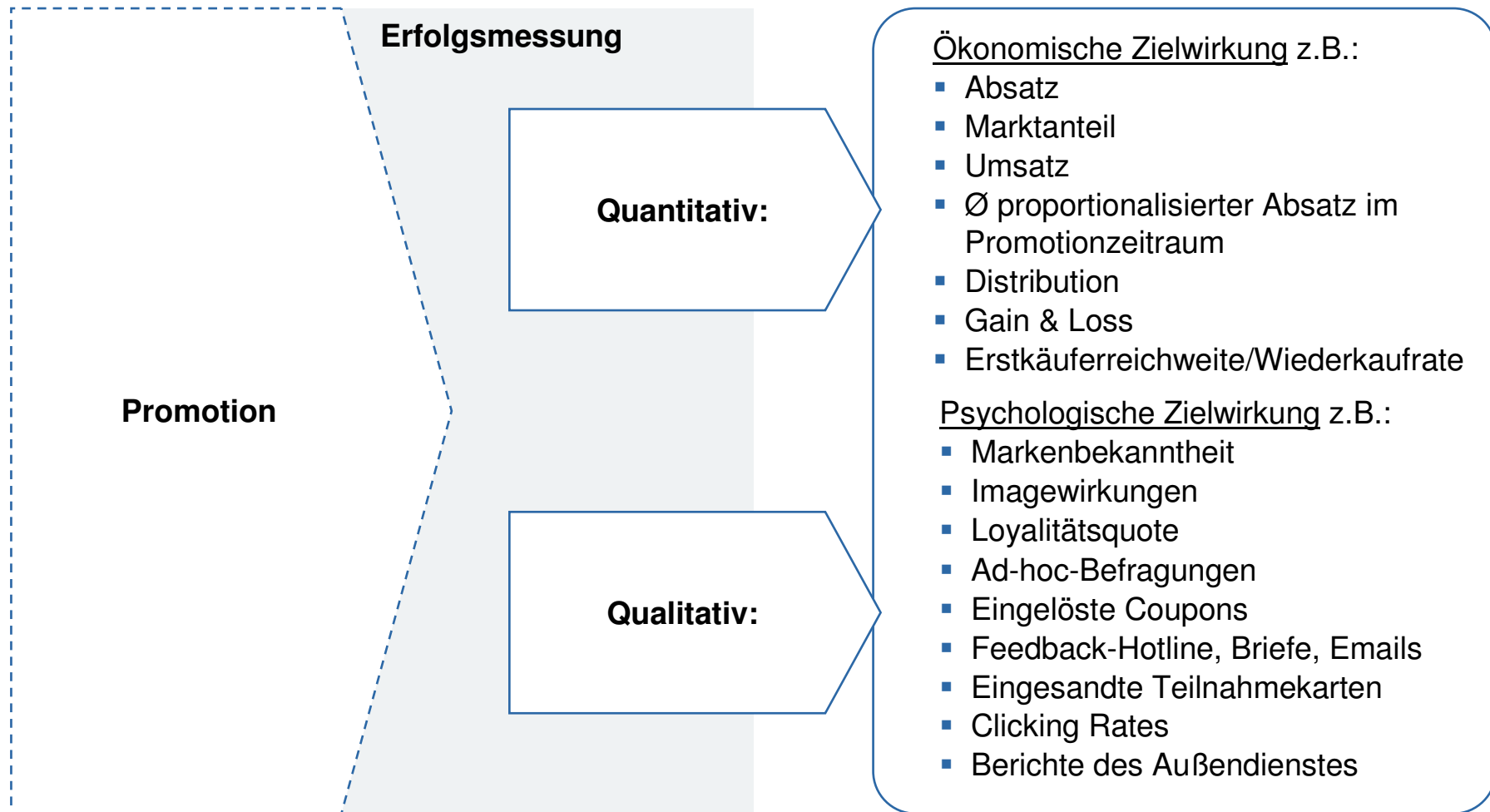
### Annahme:

- Ähnlich der Werbeeffizienz wird die Messung von Promotions-effizienz bei stetig wachsenden Budgets wichtiger werden.
- Maßnahmen zur Sicherung von Effizienz und Effektivität sind erforderlich.

Quelle: GfK-Wirtschaftswoche Werbeklimastudie 2005

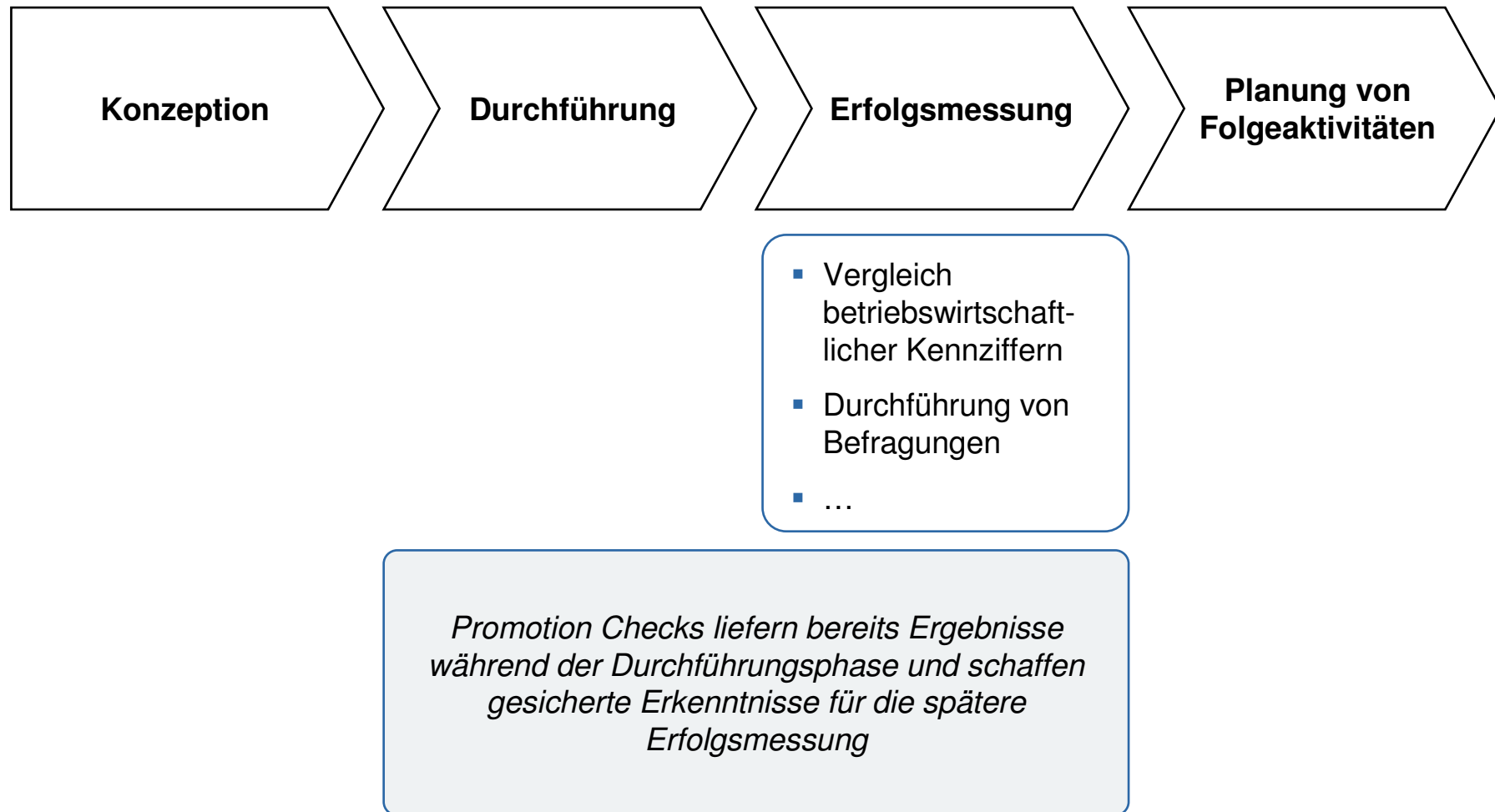
# Einen messbaren Erfolg von Promotion-Aktivitäten nachzuweisen ist oftmals schwierig.

## DIMENSIONEN DER ERFOLGSMESSUNG BEI VERKAUFSFÖRDERUNGSMASSNAHMEN



# Die bestehenden Verfahren messen den Erfolg von Promotions nach Ablauf der Aktionen.

ERFOLGSMESSUNG BEI VERKAUFSFÖRDERUNGSMASSNAHMEN



# Bei einem Promotion Check wird die Qualität der Produkt- und Markenpräsentation am Point of Sale während der Laufzeit überprüft.

## PROMOTION CHECK

Bei einem Promotion Check wird die Qualität der Produkt- und Markenpräsentation am Point of Sale nach einem festgelegten Kriterienkatalog lokal, regional oder bundesweit von speziell geschulten Beobachtern überprüft.

### Beim Einsatz von Promotion-Teams:

- Sie erhalten Sicherheit darüber, dass Promoter die Aktion gemäß den Vorgaben durchführen.
- Als Promotion-Agentur können Sie Ihrem Auftraggeber eine zusätzliche Maßnahme zur Qualitätssicherung bieten.

### Bei Produkten und Werbemitteln am Point of Sale:

- Sie können die planmäßige und termingerechte Umsetzung der Vorgaben überprüfen.
- Sie erhalten Aufschluss, wie Ihre Produkte und Werbemittel platziert sind.
- Sie gewinnen Sicherheit, ob Ihre Displays wie vorgesehen bestückt und positioniert sind.
- Die Dokumentation und schnelle Übermittlung ermöglicht Ihnen ein schnelles Eingreifen. Das Einleiten von Maßnahmen durch die Tester ist ebenfalls möglich.
- Der Promotion Check kann bei Missständen mit einer Befragung der POS-Leitung durch die Tester gekoppelt werden, um schnell eine Ursachenanalyse zu betreiben.

Mit dem Promotion Check können Sie bereits unmittelbar nach Anlaufen Ihrer Promotion-Aktionen deren Effizienz und Effektivität flächendeckend überprüfen und bei Bedarf gegensteuern.

# Zur Sicherstellung der Kontaktqualität können Promotion-Teams aus zwei Perspektiven bewertet werden.

## PROMOTION-TEAMS: PERSPEKTIVEN DER BEURTEILUNG

### Effektivität der Aktion

---

„Werden die richtigen Dinge getan?“

Überprüfung des Nutzens aus Kundensicht:

Die Beobachtungsgabe unserer Tester wird durch entsprechende Schulung geschärft, ohne die notwendige authentische Grundhaltung gegenüber den von ihnen zu testenden Dienstleistungen zu beeinträchtigen.

- Wie nimmt die Zielgruppe die Aktion hinsichtlich Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft wahr?
- Wird ein nachhaltiges, positives Produkterlebnis erreicht?
- Wirken die Promoter authentisch?

*Ausweitung und  
Anpassung an die  
jeweilige  
Promotion*

### Effizienz der Aktion

---

„Werden die Dinge richtig getan?“

Überprüfung der Produktivität:

Neben den subjektiven Kriterien werden unterschiedliche objektive Kriterien beurteilt.

- Wird die Zielgruppe erreicht?
- Transportieren die Promoter das Branding gemäß den Vorgaben?
- Stehen ausreichend Samples zur Verfügung?
- Erfolgt das Sampling selektiv an die Zielgruppe?
- Ist der Stand gut sichtbar und gemäß den Vorgaben ausgestattet?
- Macht der Point of Promotion insgesamt einen guten Eindruck?

# Zwei Zielrichtungen werden mit dem Mystery Promotion-Controlling verfolgt.

MYSTERY PROMOTION CONTROLLING: ZIELSETZUNG

## Kernfragen

Wird die Promotion gemäß ihrer Konzeption durchgeführt?

Ermöglicht schnelle und zielgerichtete Korrektur

Erzielt die Promotion die gewünschten Effekte?

Gibt Aufschlüsse über Grad der Zielerreichung und damit gesichert Basis für Erfolgsmessung

# Promotion Checks stiften Nutzen für Agentur und Auftraggeber.

## PROMOTION CHECK: NUTZEN



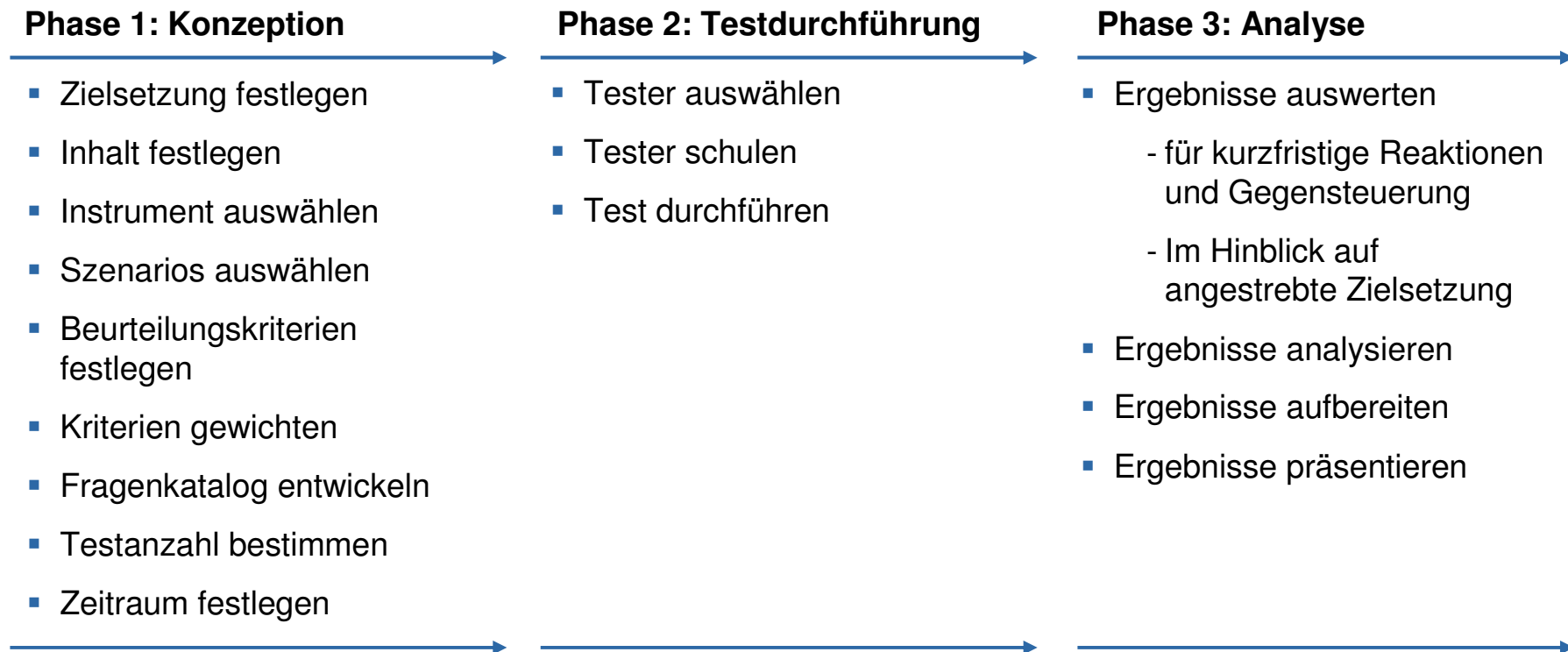
### Nutzen

- Als Agentur wollen Sie Ihrem Auftraggeber durch einen unabhängigen Dritten versichern, dass seine Vorgaben eingehalten werden und seine Maßnahme mit Ihnen erfolgreich ist.
- Sie wollen die Effizienz und Effektivität der Aktion gewährleisten.
- Sie wollen sicherstellen, dass Ihre Vorgaben durch Ihre Promoter hinsichtlich Zielgruppe und Beratungsqualität eingehalten werden.
- Sie wollen die Honorare der Promoter an ihre Leistungsqualität anpassen.
- Sie wollen die objektivierte Kundenwahrnehmung der Aktion erheben.
- Sie wollen Aktionen Ihrer Wettbewerber beobachten.

*Lokal, regional  
und national  
gleichzeitig  
durchführbar*

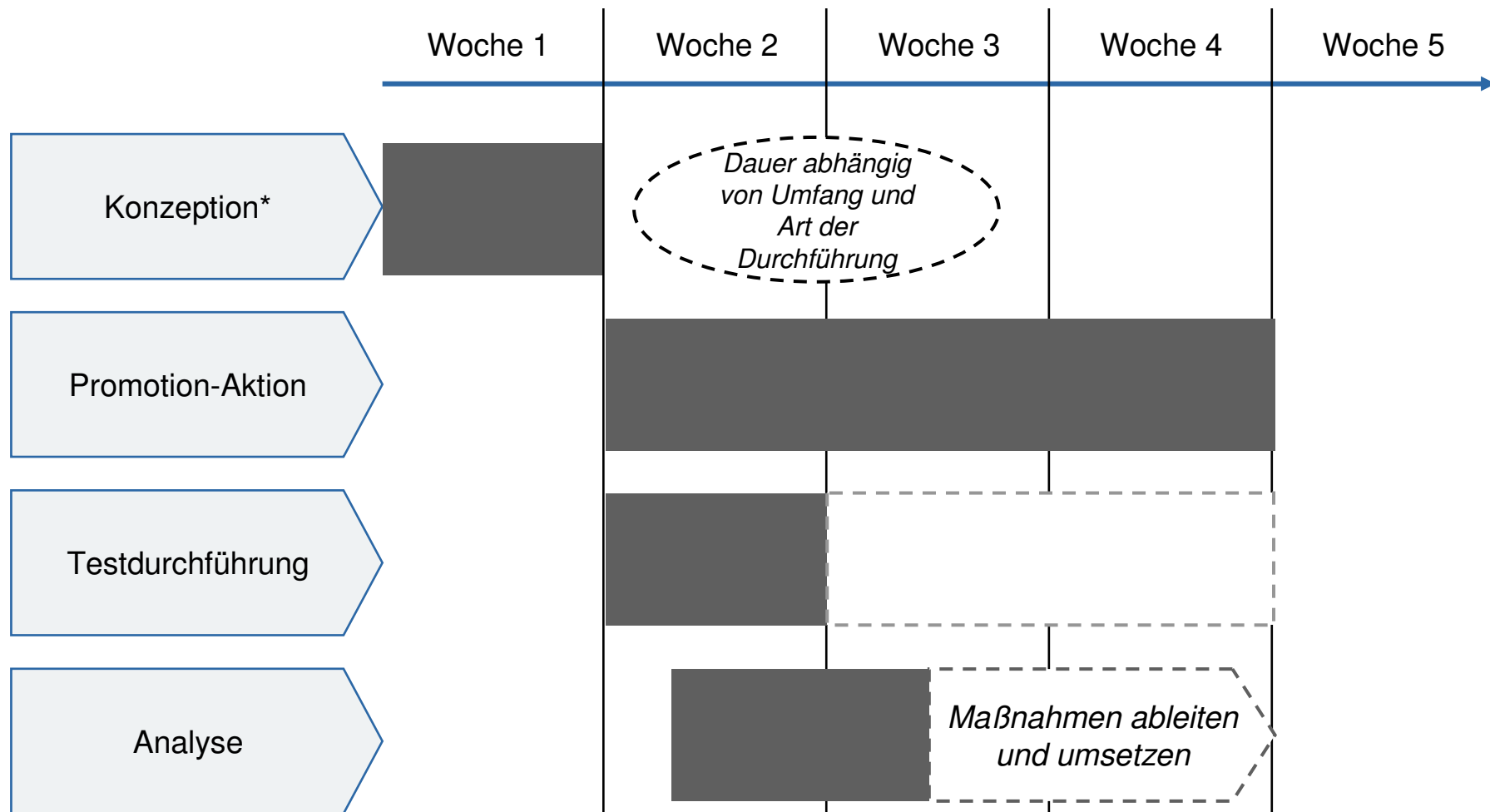
# Der Projektverlauf eines Mystery Shoppings erfolgt in drei Phasen.

## PROJEKTVERLAUF PROMOTION CONTROLLING



# Ein Promotion Check wird idealerweise parallel zur Promotion durchgeführt und liefert bereits unmittelbar nach Anlaufen Ergebnisse.

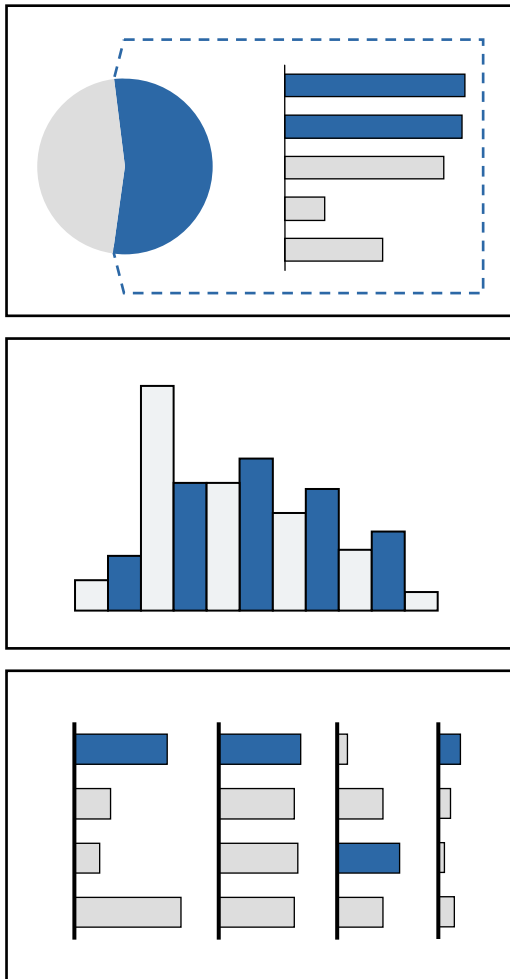
ZEITHORIZONT MYSTERY PROMOTION CONTROLLING



\* Idealerweise nach Fertigstellung der Konzeption der Promotion

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

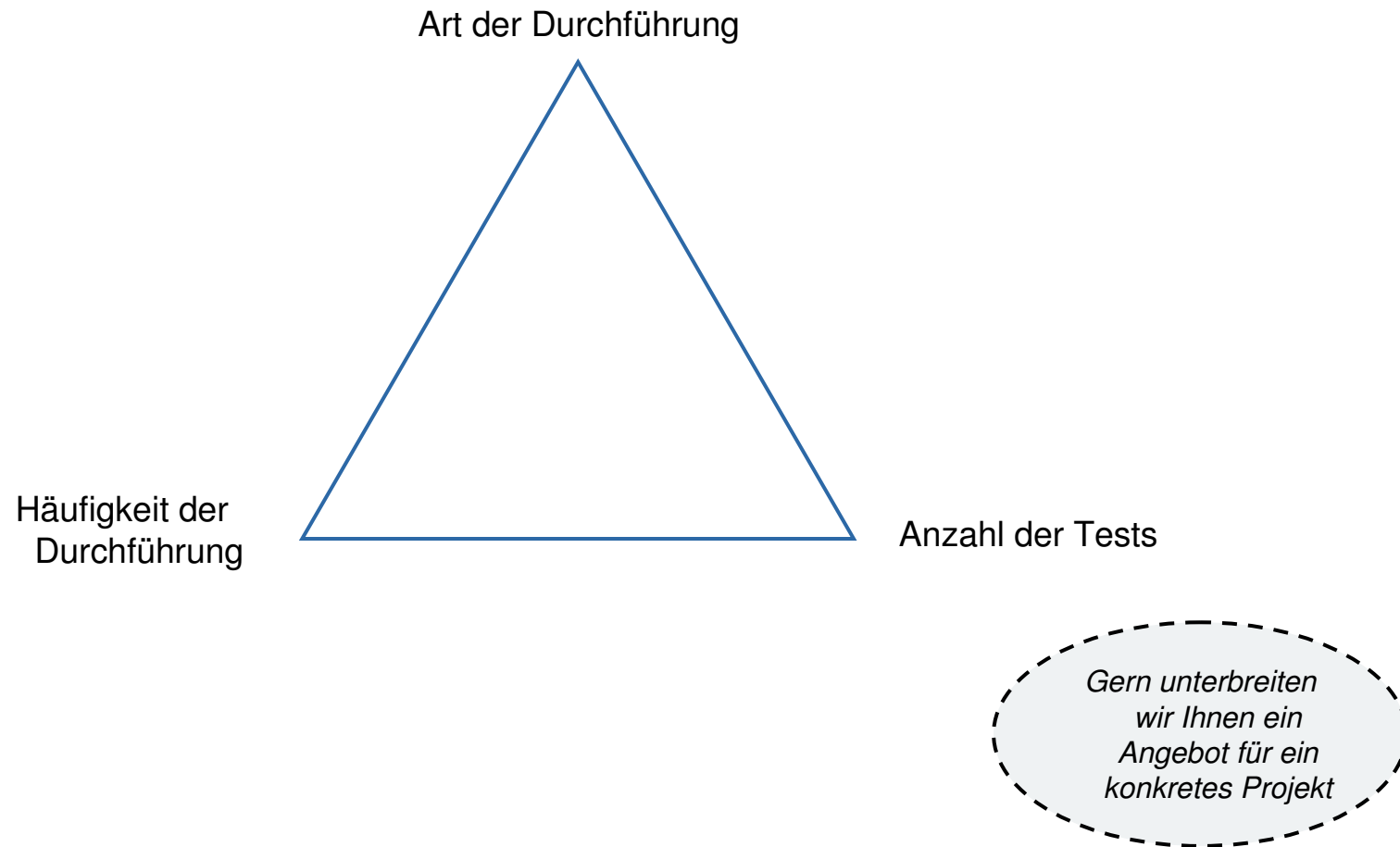
ERGEBNISDARSTELLUNG MYSTERY PROMOTION CONTROLLING



- Sie erhalten aussagekräftige Diagramme, statt schwer zu interpretierende Daten.
- Kernaussagen werden auf den Punkt gebracht.
- Die Präsentation kann in Ihrem Unternehmensdesign angefertigt werden.
- Die Schaubilder können in Management-Präsentationen integriert werden.
- Erforderliche Maßnahmen sind einfach abzuleiten.
- Kurzum: Sie können ohne Schwierigkeiten mit den Ergebnissen arbeiten.

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

KOSTEN DES MYSTERY PROMOTION CONTROLLING



# Für die Zusammenarbeit mit uns gibt es unterschiedliche Vorteile.

## VORTEILE AUF EINEN BLICK

1

Wir verfügen über ein bundesweit flächendeckendes Mystery Shopper-Netz.

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 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.
- 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.