

WETTBEWERBSBEOBACHTUNG

Mystery Shopping als Instrument der
Competitive Intelligence in B2B- und B2C-Märkten

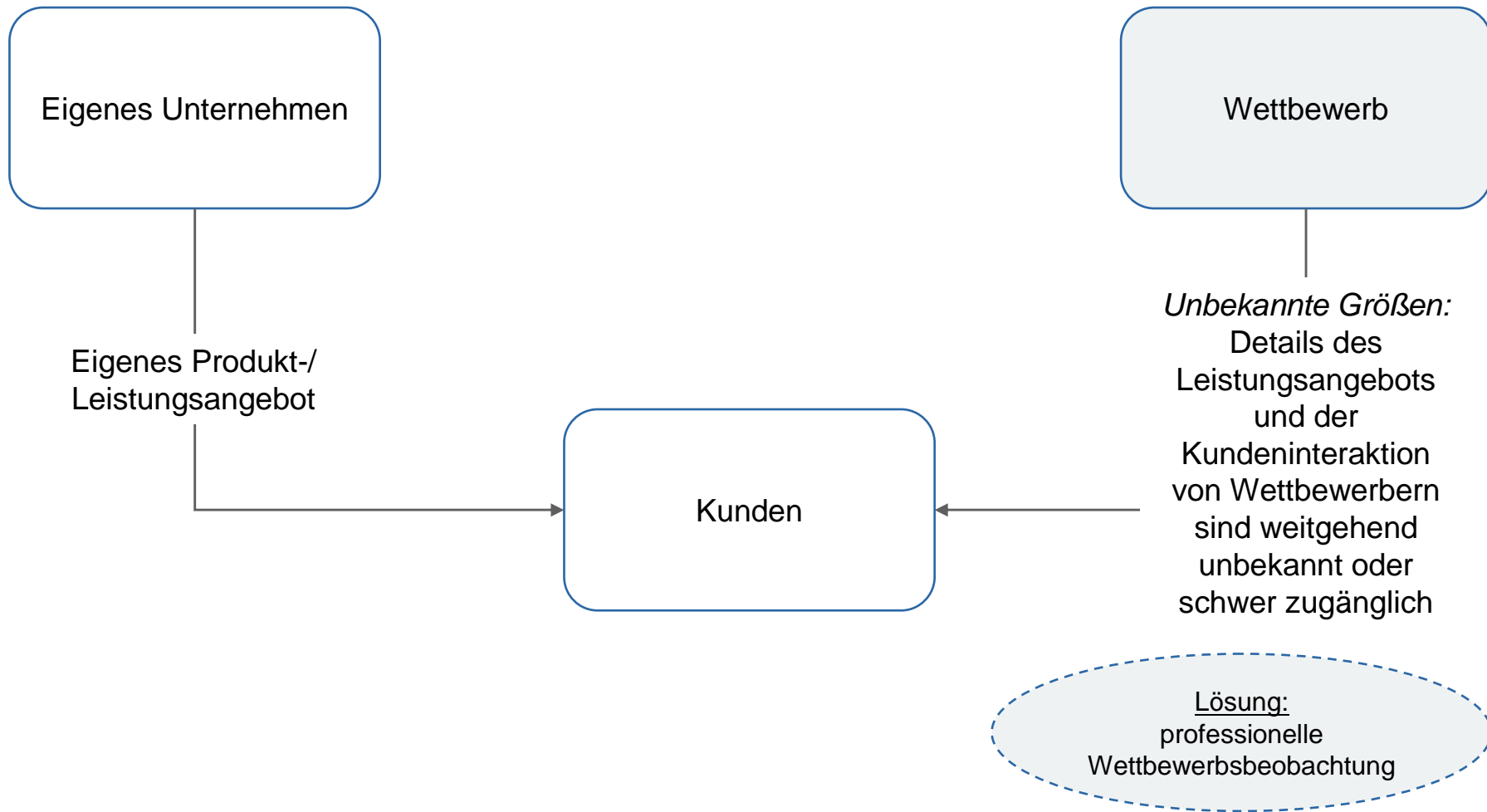
The logo consists of a blue rounded rectangle with a white tab on the right side. The word "MYSTERYPANEL" is written in white, uppercase letters inside the rectangle.

MYSTERYPANEL

Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Insbesondere in B2B-Märkten sind Informationen über Marketingmaßnahmen von Wettbewerbern schwer zugänglich.

AUSGANGSSITUATION: WISSENSLÜCKE WETTBEWERB



Mit Mystery Shopping lassen sich im Rahmen einer Wettbewerbsbeobachtung unterschiedliche Fragestellungen beantworten.

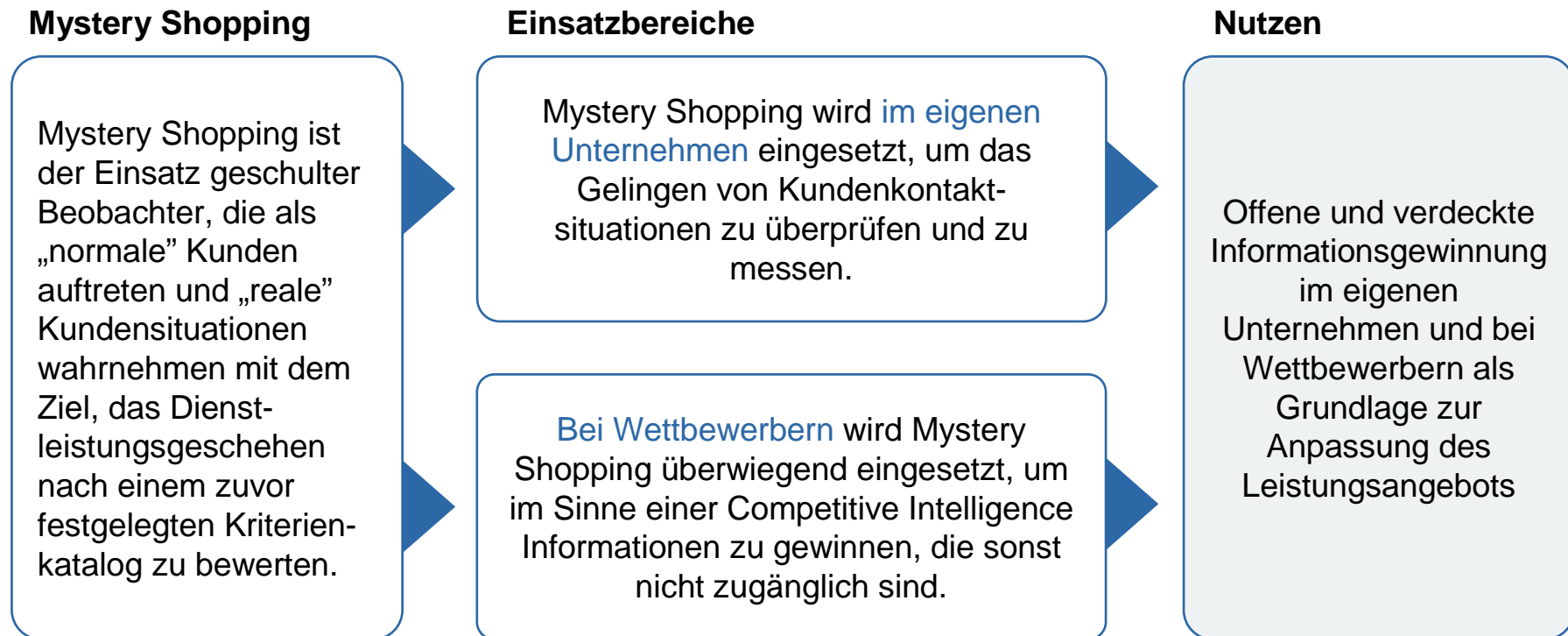
EINSATZBEISPIELE MYSTERY SHOPPING BEI EINER WETTBEWERBSBEOBACHTUNG

Fragestellungen
Konkurrenzbeobachtung

- Unser Wettbewerber kommuniziert seine Preise nicht offen am Markt, wie können wir diese Preise dennoch in Erfahrung bringen?
- Wir möchten gerne wissen, welche Werbemittel und Marketingunterlagen unser Wettbewerber bei potenziellen Kunden einsetzt.
- Wir kennen zwar die Listenpreise unserer Wettbewerber, aber wir möchten gern herausfinden, welche Zugaben und Rabatte er bei Neukunden / Bestandskunden macht.
- Wir verkaufen ein gleichartiges Produkt wie unser Wettbewerber und würden gern wissen, welche Verkaufsargumente die Verkäufer einsetzen.
- Wir möchten gern in Erfahrung bringen, wie und in welcher Form unser Wettbewerber auf Anfragen reagiert und wie die Angebote strukturiert sind.
- ...

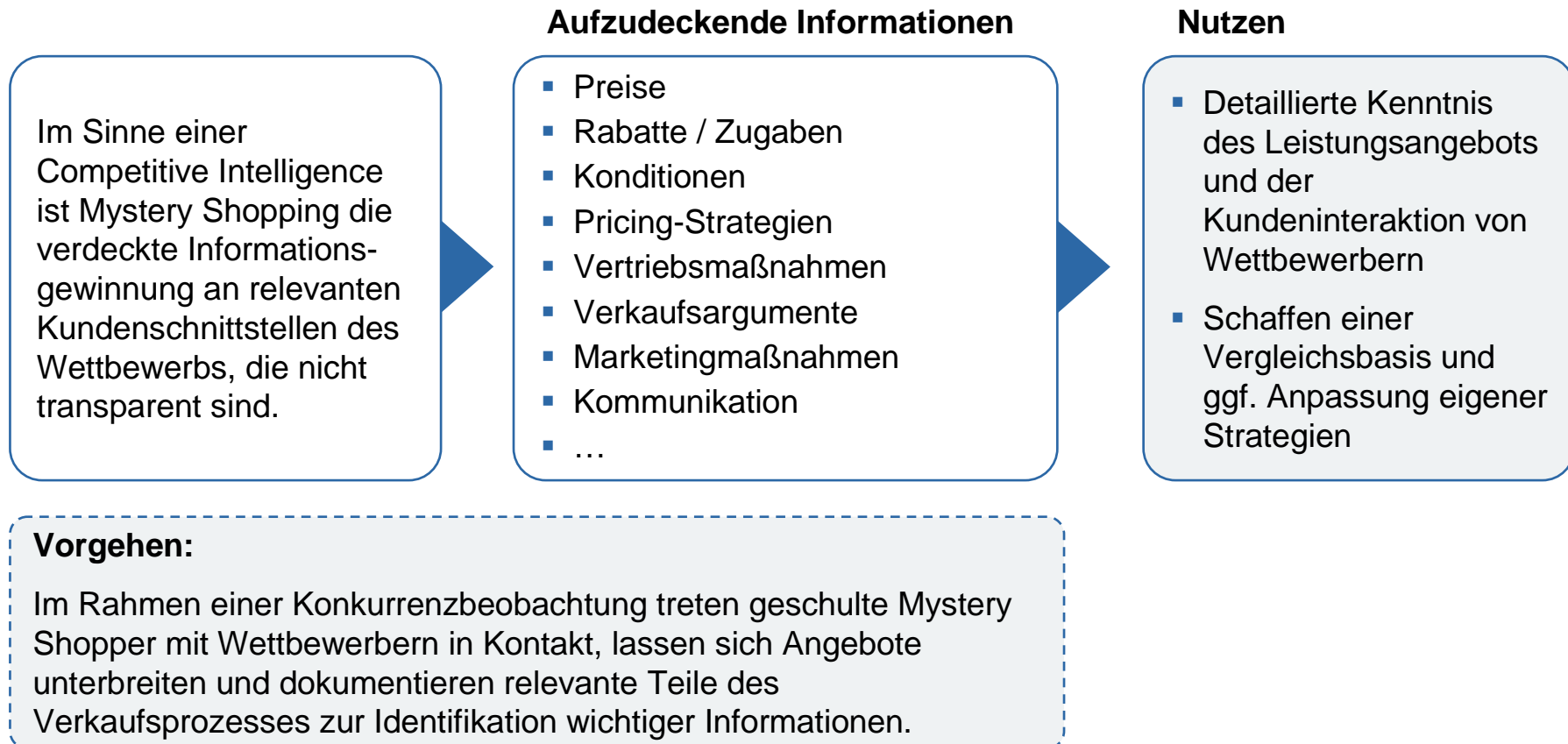
Mystery Shopping kann eingesetzt werden, um wichtige Informationen über das eigene Unternehmen und über Wettbewerber zu gewinnen.

HINTERGRUND MYSTERY SHOPPING



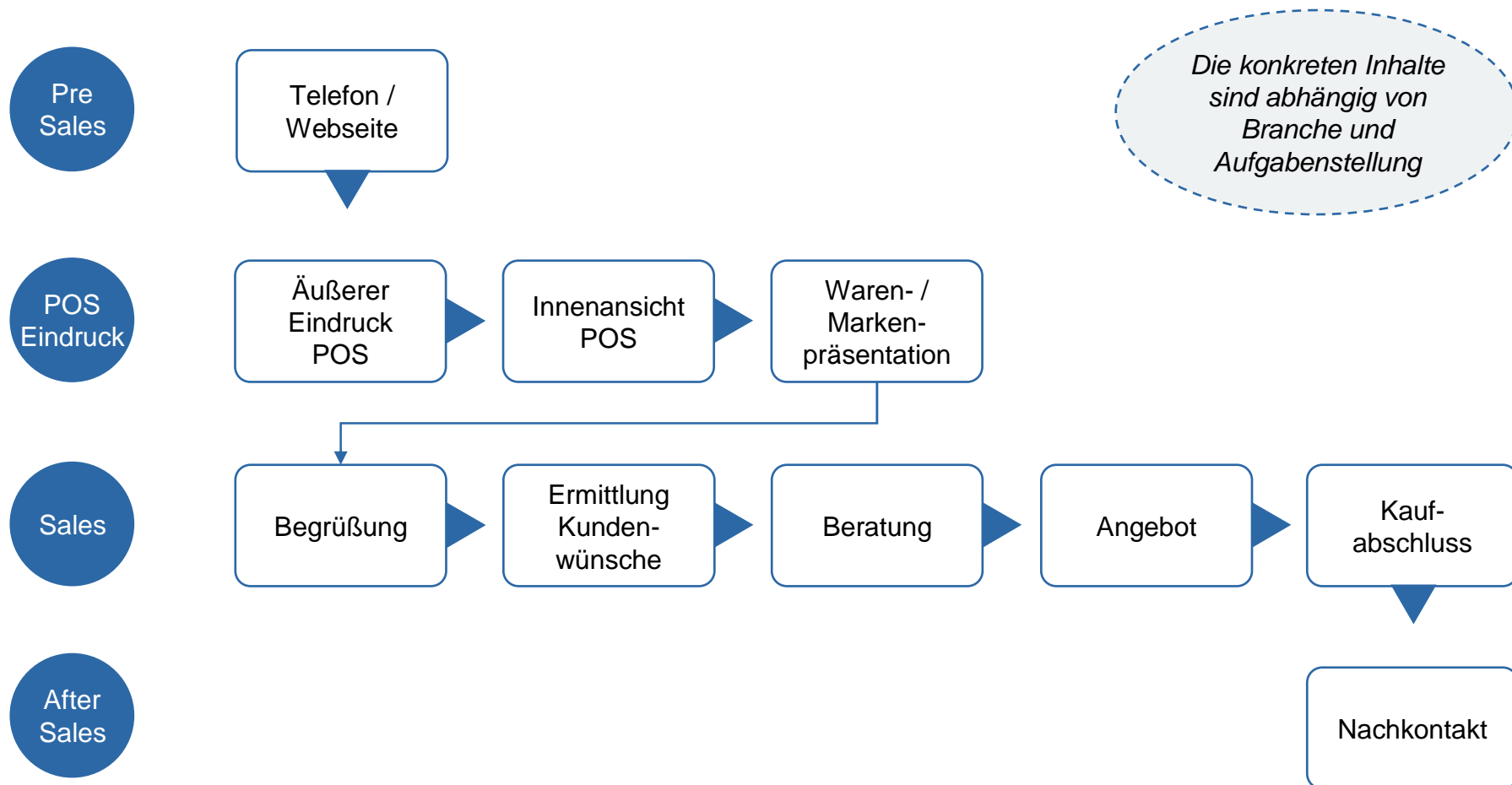
Mit Mystery Shopping können wertvolle Informationen über Wettbewerber und ihre Interaktion mit Kunden gewonnen werden.

COMPETITIVE INTELLIGENCE MIT MYSTERY SHOPPING



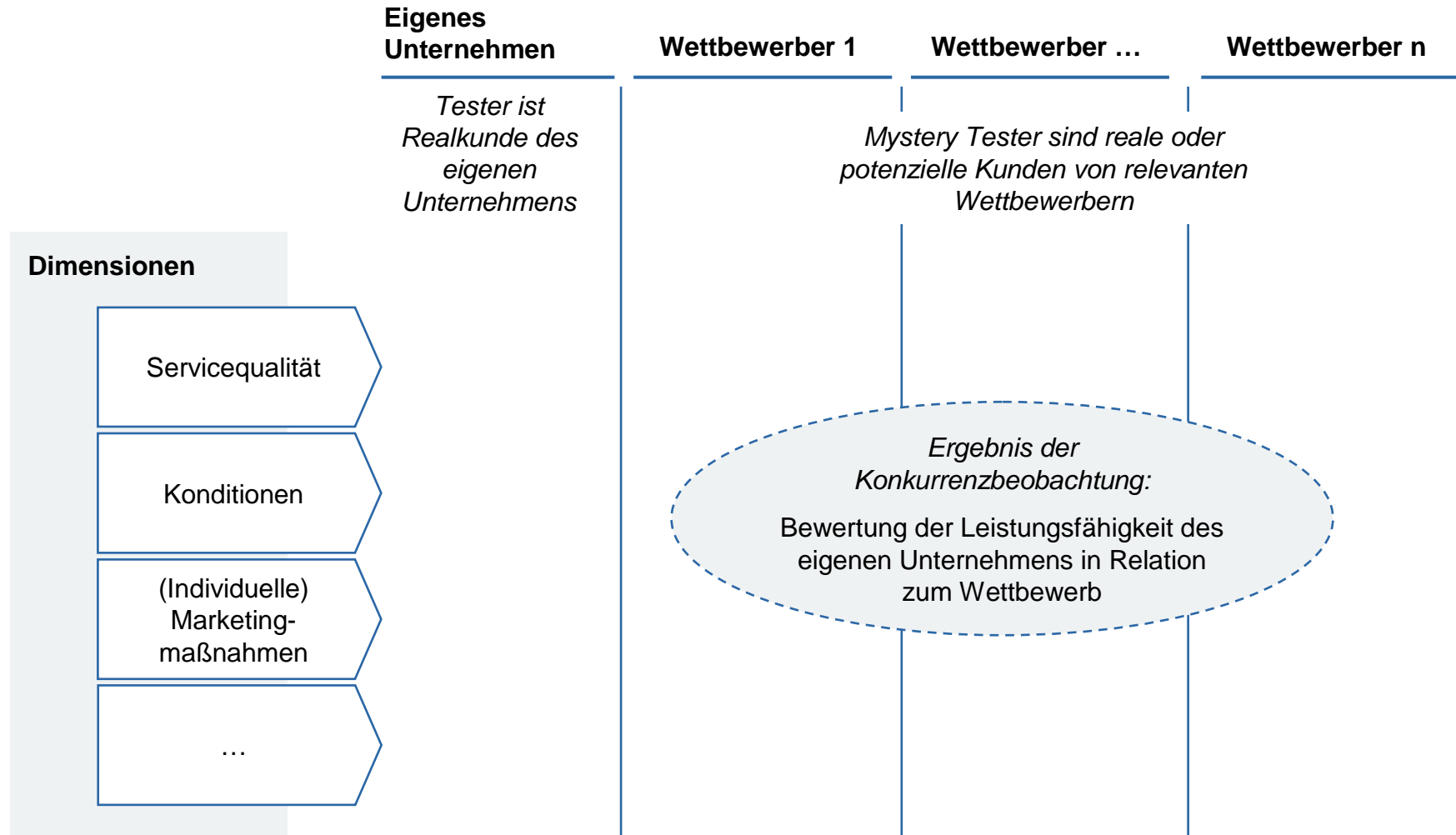
Mit Mystery Shopping können alle Kundenkontaktpunkte abgebildet und gemessen werden: im eigenen Unternehmen und bei Wettbewerbern.

BEISPIEL B2C-POS: DOKUMENTATION ALLER KUNDENKONTAKTPUNKTE MIT MYSTERY SHOPPING



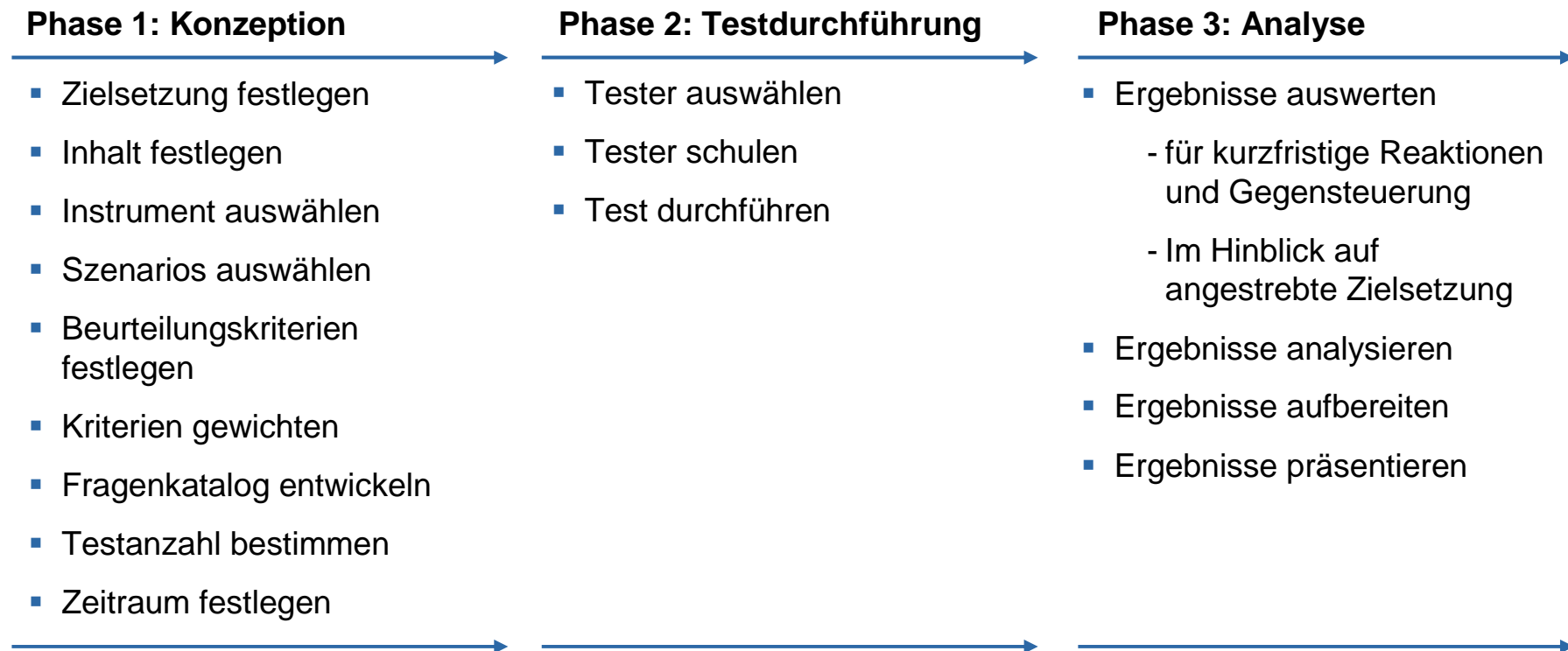
Mit dem Einsatz von Testern, die Kunden bei Wettbewerbern sind, können Vergleiche von Leistungsinhalten und -qualität abgebildet werden.

VERGLEICHENDE ANALYSEN BEI DER KONKURRENZBEOBACHTUNG



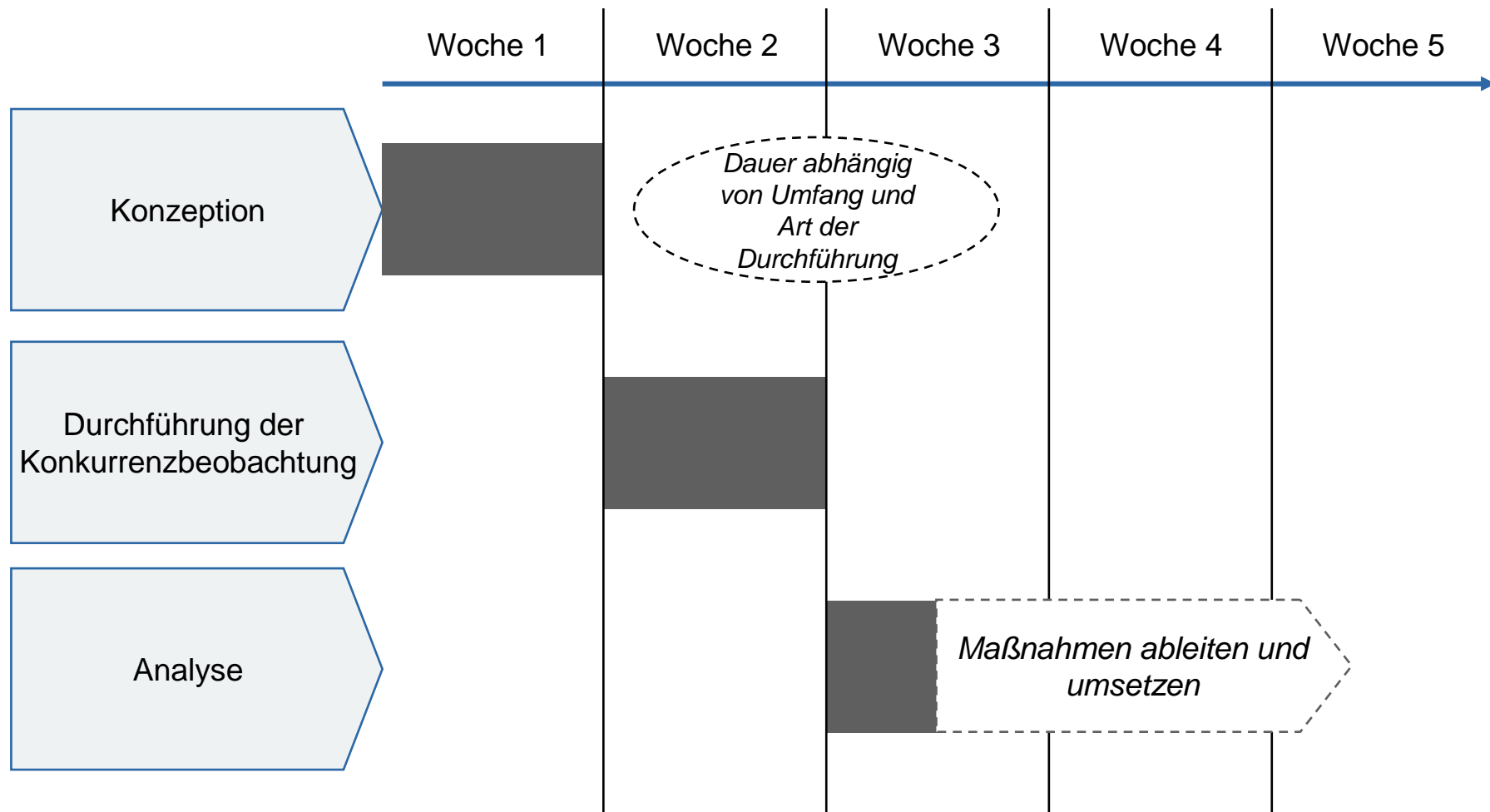
Der Projektverlauf eines Mystery Shoppings im Rahmen einer Wettbewerbsbeobachtung erfolgt in drei Phasen.

MYSTERY SHOPPING PROJEKTVERLAUF



Ein Mystery Shopping kann bei einer Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

ZEITHORIZONT MYSTERY SHOPPING ALS WETTBEWERBSBEOBACHTUNG



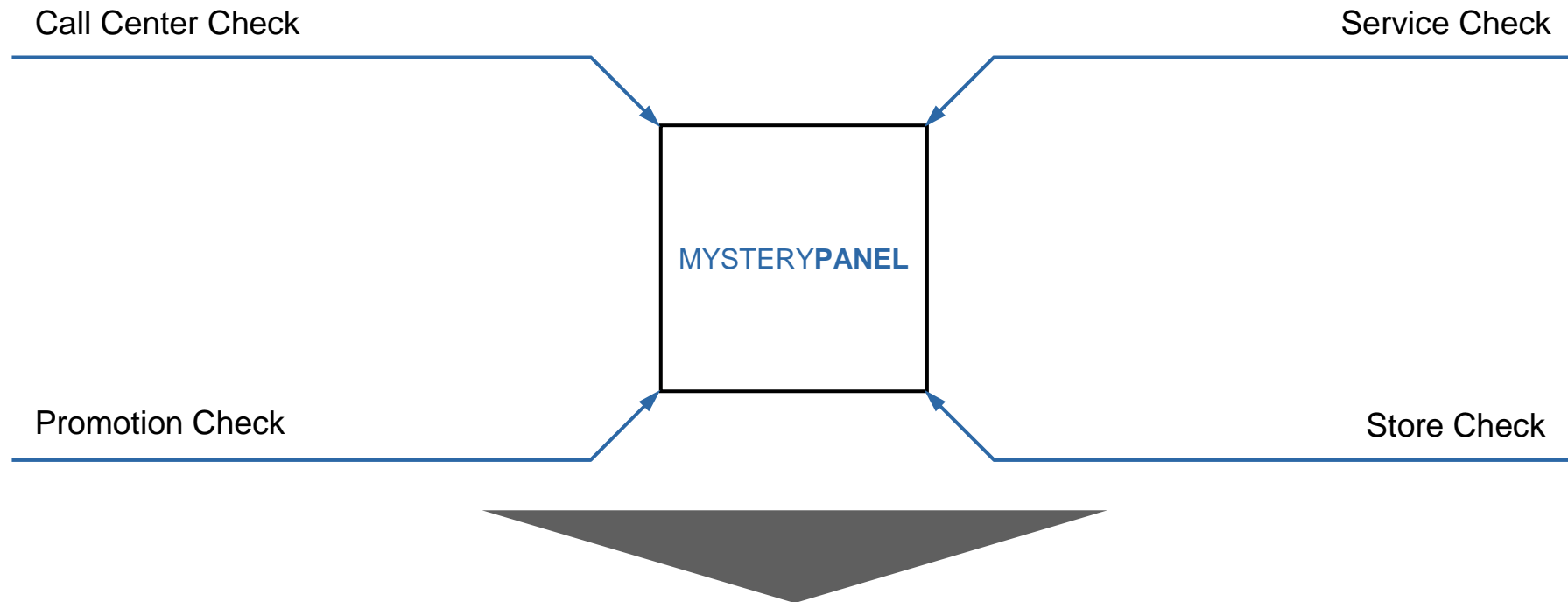
Über MYSTERYPANEL

Über uns

- Die Themenfelder Mystery Shopping und Wettbewerbsbeobachtung beschäftigen uns bereits einige Jahre. Wir begleiten Unternehmen aus unterschiedlichen **B2C- und B2B-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.

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 im eigenen Unternehmen oder als Konkurrenzbeobachtung

Der Nutzen von Mystery Shopping ist vielfältig.

NUTZEN DER MYSTERY SHOPPING VARIANTEN

Service Check

- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Mitarbeiter in jeder Stufe der Erbringung der Verkaufs- und Serviceleistung
- Aufdeckung von Stärken, Potenzialen, Fehlentwicklungen und Schwachstellen in Verkauf und Service
- Stärkere Sensibilisierung von Mitarbeitern auf Kundensicht und Kundenwünsche
- Überprüfung der Einhaltung vorgegebener Servicestandards
- Interner oder externer Vergleich einzelner Filialen

Store Check

- Erscheinungsbild des POS
- Einhaltung der Corporate Identity
- Einhaltung von Präsentationsrichtlinien
- Korrekte Platzierung von Schlüsselprodukten
- Korrekte Aufstellung von Warendisplays
- Das Vorhandensein von Pflichtartikeln
- Wahrnehmung der Raumaufteilung
- Kundensicht über Wege innerhalb des POS
- Überprüfung der Beschilderung
- Übersichtlichkeit des POS

Call Center Check

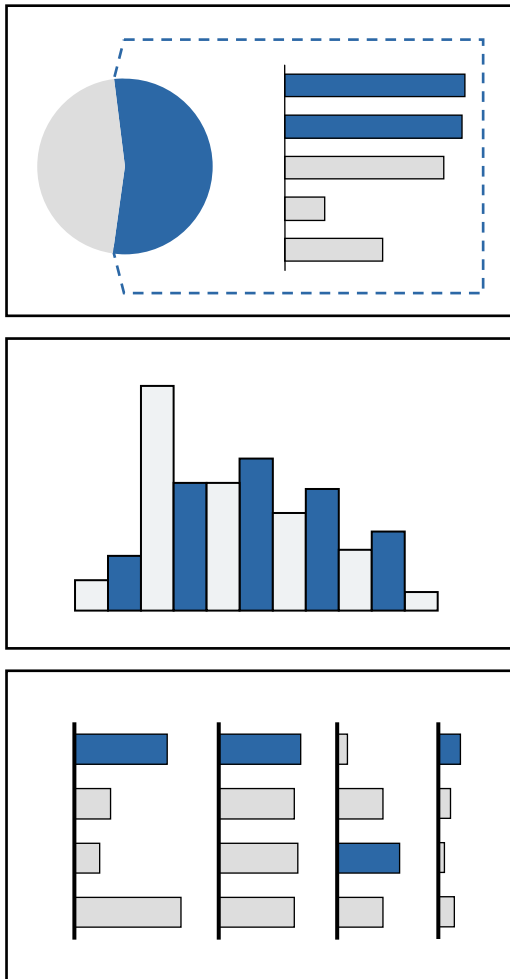
- Gewinnung genauer Hinweise über das Verhalten der Call-Center-Agenten in jeder Stufe des Gesprächs
- Bei Verkaufsaktionen kann Effizienz und Effektivität der Konzeption direkt durch die Zielgruppe bewertet werden

Promotion Check

- Sie erhalten Aufschluss, wie Ihre Produkte und Werbemittel platziert sind.
- Sie gewinnen Sicherheit, ob Ihre Displays wie vorgesehen bestückt und positioniert sind.
- Sie können die planmäßige und termingerechte Umsetzung Ihrer Vorgaben überprüfen.
- 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.

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

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

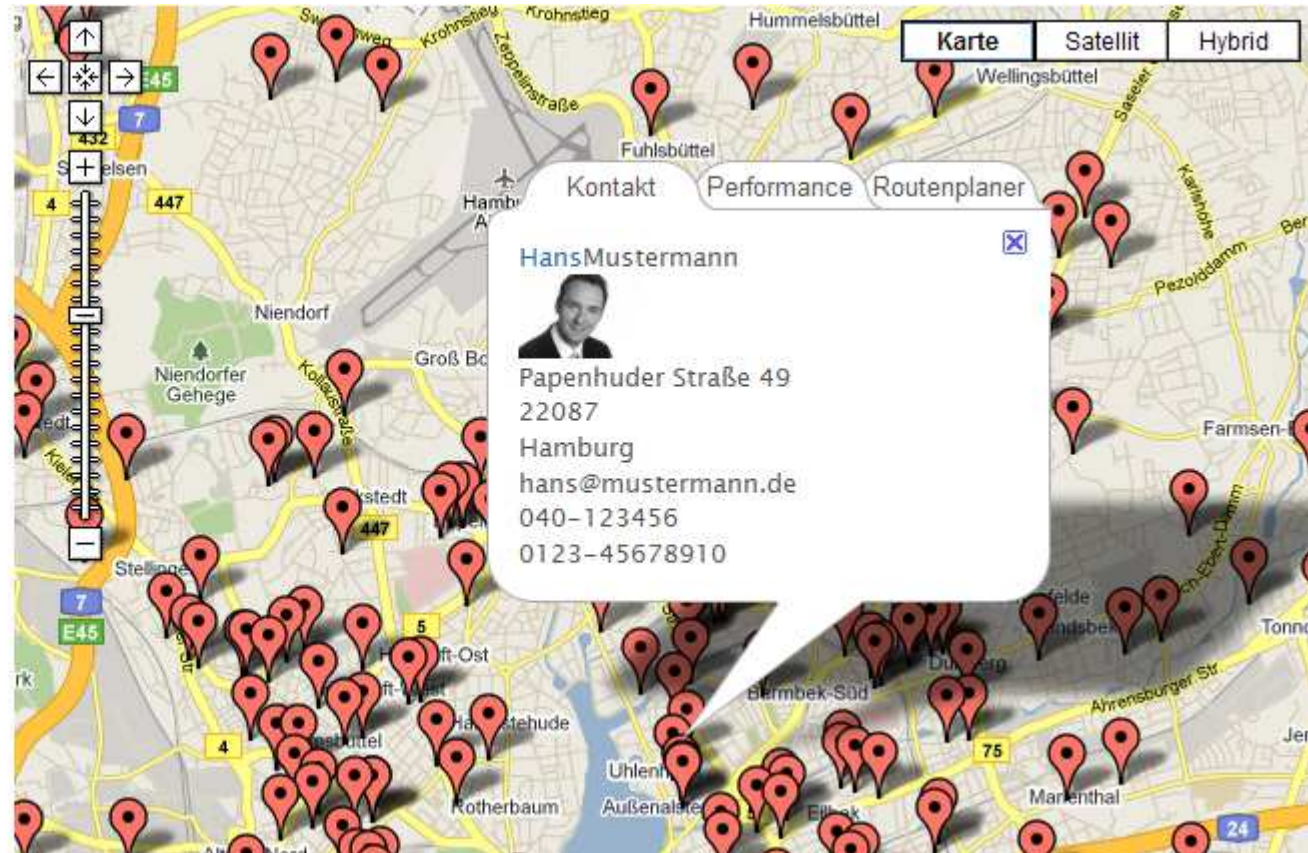
Mit unserem Geocoding-System können wir Mystery Shopper direkt in der Nähe des Testorts auswählen und einsetzen.

AUSZUG AUS DER DATENBANK

Datenbanksuche

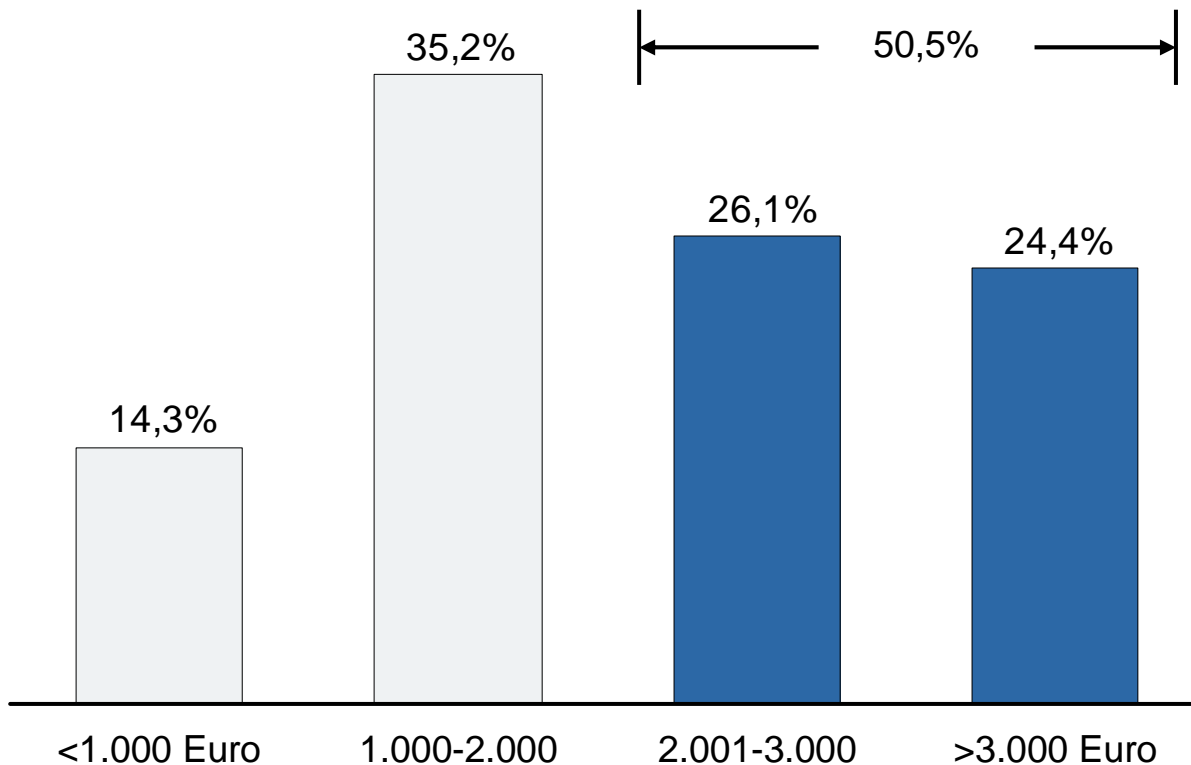
Kartensuche

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



Nahezu die Hälfte unserer Mystery Shopper verfügt über ein monatliches Haushaltsnettoeinkommen von mehr als 2.000 Euro.

AUSZUG AUS UNSERER DATENBANK



Die Hälfte unserer Mystery Shopper verfügt über ein hohes Haushaltsnettoeinkommen

Unsere Mystery Shopper sind durch Freude an der Tätigkeit und weniger durch monetäre Aspekte motiviert.

Neben klassischen Mystery Shopping-Segmenten können wir insbesondere den Luxussektor bedienen.

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

AUSZUG SELEKTIONSKRITERIEN VON MYSTERYPANEL

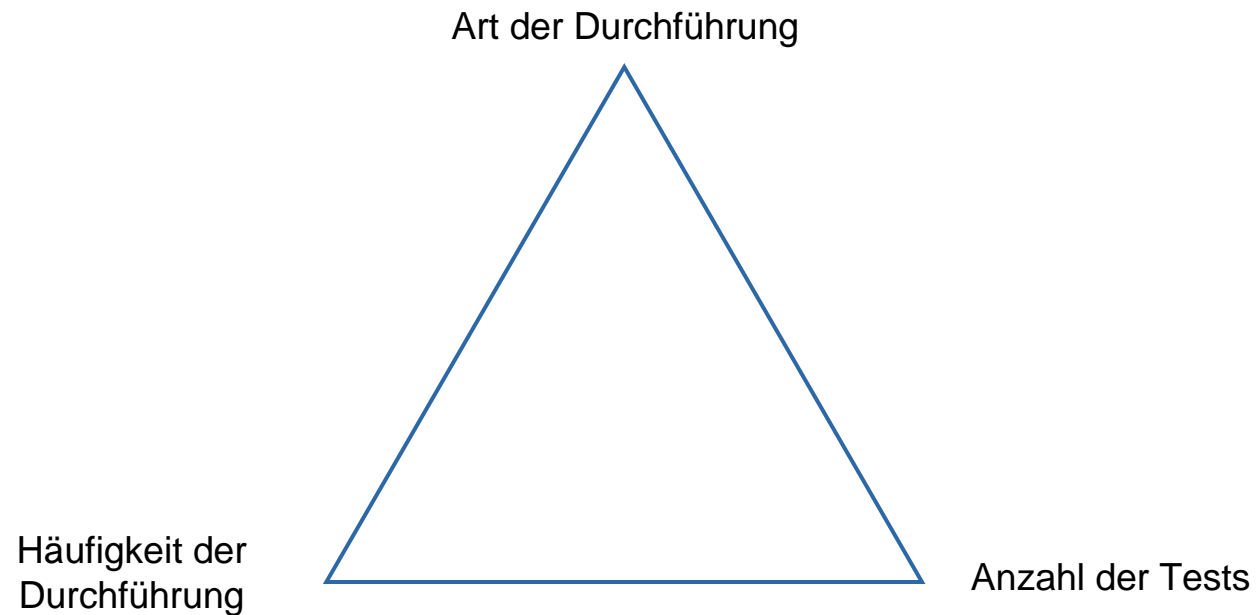
Selektionskriterien der
Mystery Shopper von
MYSTERYPANEL

- Arbeitgeber / Funktion (B2B-Relevanz bei Wettbewerbsbeobachtung)
- (sozio-)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 Bedarf
erweitert*

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

PROJEKTKOSTEN MYSTERY SHOPPING / KONKURRENZBEOBACHTUNG



Gern unterbreiten wir Ihnen ein Angebot für ein konkretes Projekt

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 bei B2B und B2C.

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

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.