

Was ist Mystery Shopping?

Mystery Shopping ist der Einsatz geschulter Beobachter, die als „normale“ Kunden auftreten, um das Dienstleistungsgeschehen nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog zu überprüfen.

Wo wird Mystery Shopping eingesetzt?

Mystery Shopping wird branchenübergreifend überall dort eingesetzt, wo Unternehmen ihren Kunden begegnen (B2C), wie z.B. in Einzelhandelsgeschäften, Gaststätten und Hotels, Call Centern, Krankenhäusern oder Werkstätten. An diesen Schnittstellen entscheidet sich, ob ein Produkt oder eine Dienstleistung verkauft wird, ob die Bedürfnisse des Kunden befriedigt werden und letztlich auch, ob der Kunde die Leistungen des Unternehmens erneut in Anspruch nehmen wird oder eine Empfehlung ausspricht

Welchen Nutzen bringt Mystery Shopping für Ihr Unternehmen?

Mit Mystery Shopping lässt sich das Dienstleistungsgeschehen an jeder Kundenschnittstelle detailliert abbilden. Dabei ist Mystery Shopping in Bezug auf die Kosten deutlich effizienter einsetzbar als Kundenbefragungen, die lediglich auf freiwilligen Angaben beruhen und häufig einer Zeitverzögerung zwischen erlebter Dienstleistungssituation und Befragung unterliegen.

Wie können Sie Mystery Shopping einsetzen?

Ein Mystery Shopping wird in drei Schritten durchgeführt:

Im *ersten Schritt* sind die Anforderungen und Ziele festzulegen. Sollen beispielsweise Servicestandards überprüft und ggf. verbessert werden, so sind sie zunächst zu definieren. Der Beobachtungskatalog für ein geeignetes Testszenario ist zu formulieren, die Art der Durchführung ist festzulegen (eigene Durchführung vs. Beauftragung eines Fremdunternehmens), die Anzahl der Tests und die Art der Schulung der Tester ist zu bestimmen, der zeitliche Ablauf ist zu planen und die Rückspielung der Ergebnisse ist festzulegen.

Im *zweiten Schritt* wird die Erhebung durchgeführt.

Abschließend werden die Daten im *dritten Schritt* ausgewertet und Handlungen abgeleitet. Diese werden umgesetzt, und schließlich wird die Zielerreichung überprüft.

Sie möchten gern mehr über die spezifischen Einsatzmöglichkeiten in Ihrem Unternehmen erfahren? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, damit wir über Ihr Anliegen sprechen können.