

PRESSEMITTEILUNG:

## **Mystery Shopping: Auftragswachstum bei Qualitätsrückgang**

*Hamburg, 30. Januar 2013* – Laut „**Mystery Shopper Monitor 2013**“, einer Umfrage des **Hamburger Marktforschungsinstituts Dr. Grieger & Cie.**, ist das Auftragsvolumen bei **Testkäufen erneut gestiegen. Allerdings werden Mystery Shopper zunehmend lediglich rudimentär auf ihre Aufgabe als Testkunde vorbereitet. Dies resultiert für die beauftragenden Unternehmen in wenig verlässlichen Ergebnissen, die wiederum zu falschen Maßnahmen führen können.**

Der „Mystery Shopper Monitor 2013“ ist die vierte Fortsetzung einer unter 1.600 Testkunden durchgeführten Umfrage, die Aspekte wie Vorbereitungs- und Durchführungsqualität, Vergütung sowie Zusammenarbeit zwischen Testkäufern und Marktforschungsinstituten untersucht.

In der Summe ist das Auftragsvolumen nach Einschätzung der befragten Tester 2012 weiter angestiegen. Besonders auffällig ist allerdings, dass Vorbereitungsart und -intensität der beauftragenden Marktforschungsinstitute und Testkundenagenturen zum Teil erheblich variieren und sich insgesamt weiter verschlechtert haben: Gut 47 Prozent der Testkäufer werden lediglich schriftlich vorbereitet, ohne dass ihr Verständnis der Bewertungsgrundlage von den Instituten überprüft wird. Insofern ist nicht gewährleistet, dass in allen Mystery Shopping-Projekten die erforderlichen Gütekriterien Reliabilität (Zuverlässigkeit) und Validität (Gültigkeit) sorgfältig beachtet werden. „Das ist eine bedenkliche Entwicklung: Die Unternehmen verlassen sich auf die Mystery Shopping Ergebnisse, und die erforderliche Qualität wird in vielen Fällen nicht erbracht“, erläutert Gunnar Grieger, Inhaber von Dr. Grieger & Cie. Marktforschung und Betreiber der Mystery Shopping-Agentur MYSTERYPANEL aus Hamburg. „Insofern ist davon auszugehen, dass die abgeleiteten Maßnahmen zum Teil auf falschen Daten basieren“, führt Grieger weiter aus.

Neben dem Themenbereich Aufgabenvorbereitung wurde die Vergütung der Tester abgefragt: Mystery Shopper erhielten 2012 rund 19 Euro pro Stunde. Allerdings erhielt jeder Fünfte weniger als 10 Euro Stundenlohn. Bei anspruchsvollen Studien in Banken und Versicherungen erhielten 45 Prozent der Mystery Shopper lediglich einen Stundenlohn von weniger als 15 Euro. Fraglich ist, ob eine finanzielle Geringschätzung der Tester möglicherweise in ungenauerer Arbeit resultiert. „Es ist anzunehmen, dass den Auftraggebern diese Missstände nicht bekannt sind. Es wird dringend empfohlen, sich als Auftraggeber die Incentivierung der Tester offenlegen zu lassen“, rät Grieger.

### **Studienhintergrund Mystery Shopper Monitor**

Mystery Shopping fasst Methoden der Marktforschung zusammen, bei denen verdeckt arbeitende Testkunden die Servicequalität eines Unternehmens nach einheitlichen Vorgaben dokumentieren. In Deutschland bieten weit über 120 Marktforschungsinstitute Mystery Shopping-Dienstleistungen an, die schätzungsweise jährlich 75 Mio. Euro umsetzen.

In dem stetig wachsenden Markt sind immer mehr Personen im Rahmen einer Nebentätigkeit als Mystery Shopper aktiv. Daher wurden über 1.600 Personen zu Ihrer Tätigkeit als Testkunde befragt. Der „Mystery Shopper Monitor 2013“ deckt Bedürfnisse und Einstellungen der Testkäufer auf und beleuchtet Aspekte wie Bezahlung, Aufgabenvorbereitung und Zusammenarbeit mit Mystery Shopping Auftraggebern. „Mit der vierten Fortsetzung der Studie möchten wir weiterhin unseren Beitrag leisten, den Mystery Shopping-Markt transparenter zu machen“, führt Grieger weiter aus.

Weiterführende Informationen über Mystery Shopping und die vollständige kostenlose Studie „Mystery Shopper Monitor 2013“ gibt es unter [www.mysterypanel.de](http://www.mysterypanel.de).

Über Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

*Dr. Grieger & Cie. ist ein inhabergeführtes Marktforschungsinstitut und bietet qualitative und quantitative Marktforschung an. Das international tätige Institut betreut mittelständische Unternehmen und internationale Konzerne der Industrie-, Medien-, Handels- und Dienstleistungsbranche. Dr. Grieger & Cie. betreibt das internationale Umfrageportal [www.mobrog.com](http://www.mobrog.com) und die in Deutschland, Österreich und der Schweiz tätige qualitätsführende Mystery Shopping-Agentur [www.mysterypanel.de](http://www.mysterypanel.de).*

**Pressekontakt:**

Dr. Gunnar Grieger

MYSTERYPANEL | Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Winterhuder Weg 144

22085 Hamburg

Tel 0 40/22 81 31 94-0

presse[at]mysterypanel.de

[www.grieger-cie.de](http://www.grieger-cie.de)

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