

## MYSTERY SHOPPING

Überprüfung der Servicequalität mit  
verdeckten Testkäufern

*Hamburg, 11. Juni 2009*



MYSTERYPANEL

# Agenda

---

Welche Bedeutung hat Dienstleistungsqualität?

Was ist Mystery Shopping?

Wie wird Mystery Shopping durchgeführt?

Welche Ergebnisse erhält man mit Mystery Shopping?

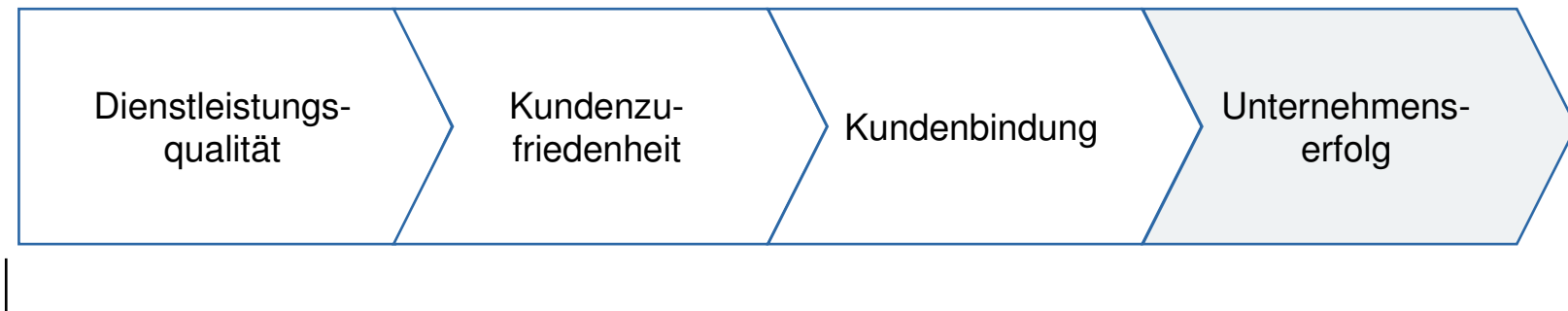
Kombination von Mystery Shopping und Kundenbefragung

---

# Eine hohe Dienstleistungsqualität wirkt sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens aus.

NOTWENDIGKEIT DER ÜBERPRÜFUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

## Wirkungskette



- Dienstleistungsqualität wirkt sich über Kundenzufriedenheit und Kundenbindung auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens aus.
- Das Ertragspotenzial eines Kunden wird erst langfristig herangebildet und ausgeschöpft.
- Die Kosten der Neukundengewinnung sind fünf- bis sechsmal höher als die Pflege eines Bestandskunden.

*Die Regelmäßige Erhebung und Überprüfung der erbrachten Dienstleistungsqualität ist erforderlich*

# Mystery Shopping ist ein Verfahren zur Erhebung der Dienstleistungsqualität.

DEFINITION MYSTERY SHOPPING

## Verfahren

Mystery Shopping ist der Einsatz geschulter Beobachter, die als „normale“ Kunden auftreten und „reale“ Kundensituationen wahrnehmen mit dem Ziel, das Dienstleistungsgeschehen nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog zu bewerten.

## Ergebnis

Objektivierte Beurteilung der Leistungsqualität eines Unternehmens oder einer Dienstleistung

## Kurzfristiges Ziel

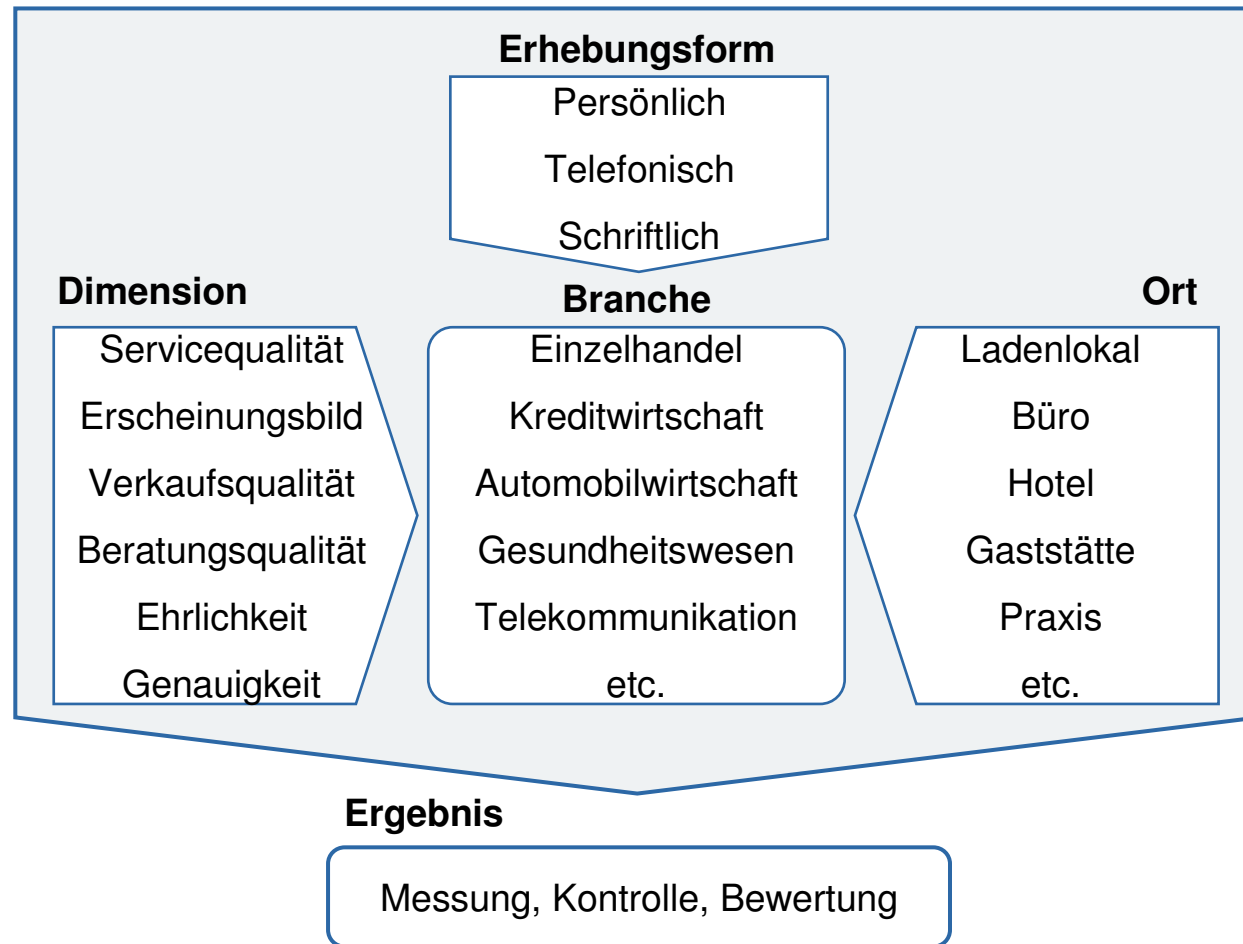
Schaffen einer Grundlage für strategische Entscheidungen und operative Maßnahmen zur Qualitätssteigerung

## Langfristiges Ziel

Verbesserung der objektiven und wahrgenommenen Dienstleistungsqualität

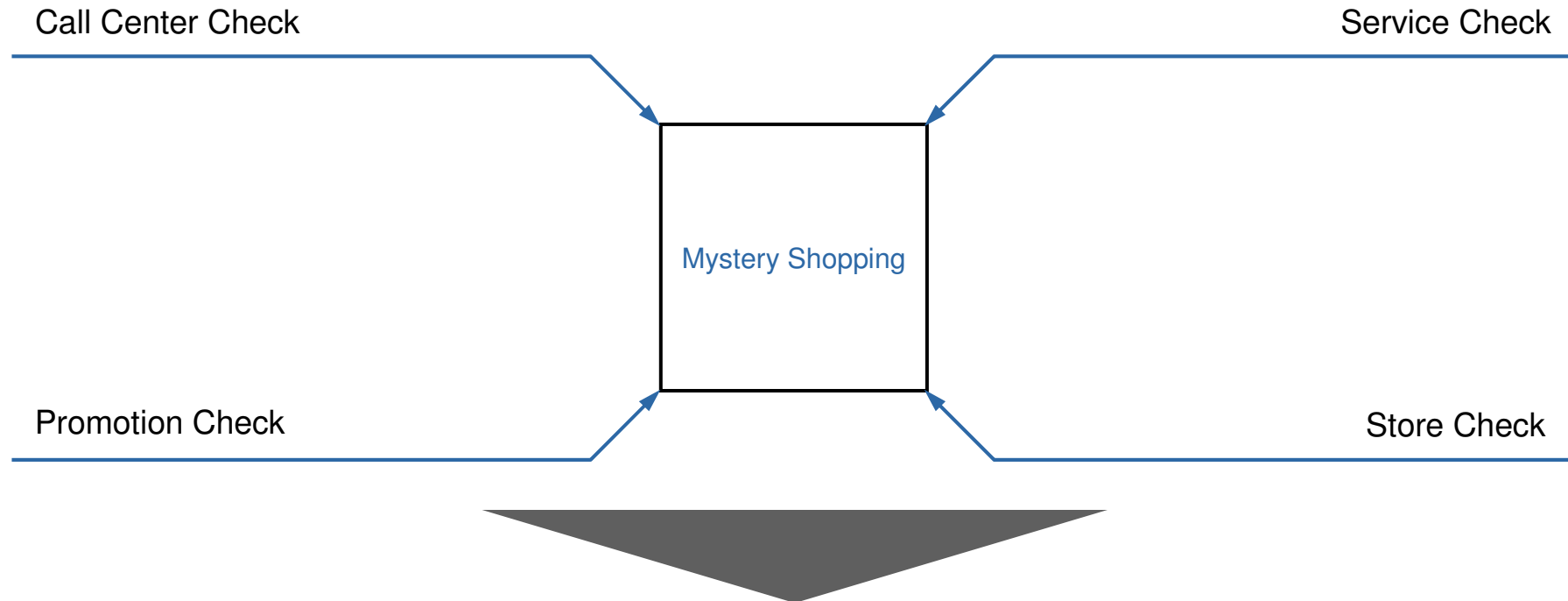
# Mystery Shopping kann auf unterschiedliche Art und Weise eingesetzt werden, um wichtige Aspekte der Dienstleistungsqualität zu ermitteln.

## EINSATZMÖGLICHKEITEN VON MYSTERY SHOPPING



# Es gibt unterschiedliche Varianten von Mystery Shopping an, um Dienstleistungsqualität zu überprüfen.

VARIANTEN VON MYSTERY SHOPPING



*Ziel der Maßnahmen:*  
Abbildung aller wichtigen  
Aspekte des Kundenkontaktes

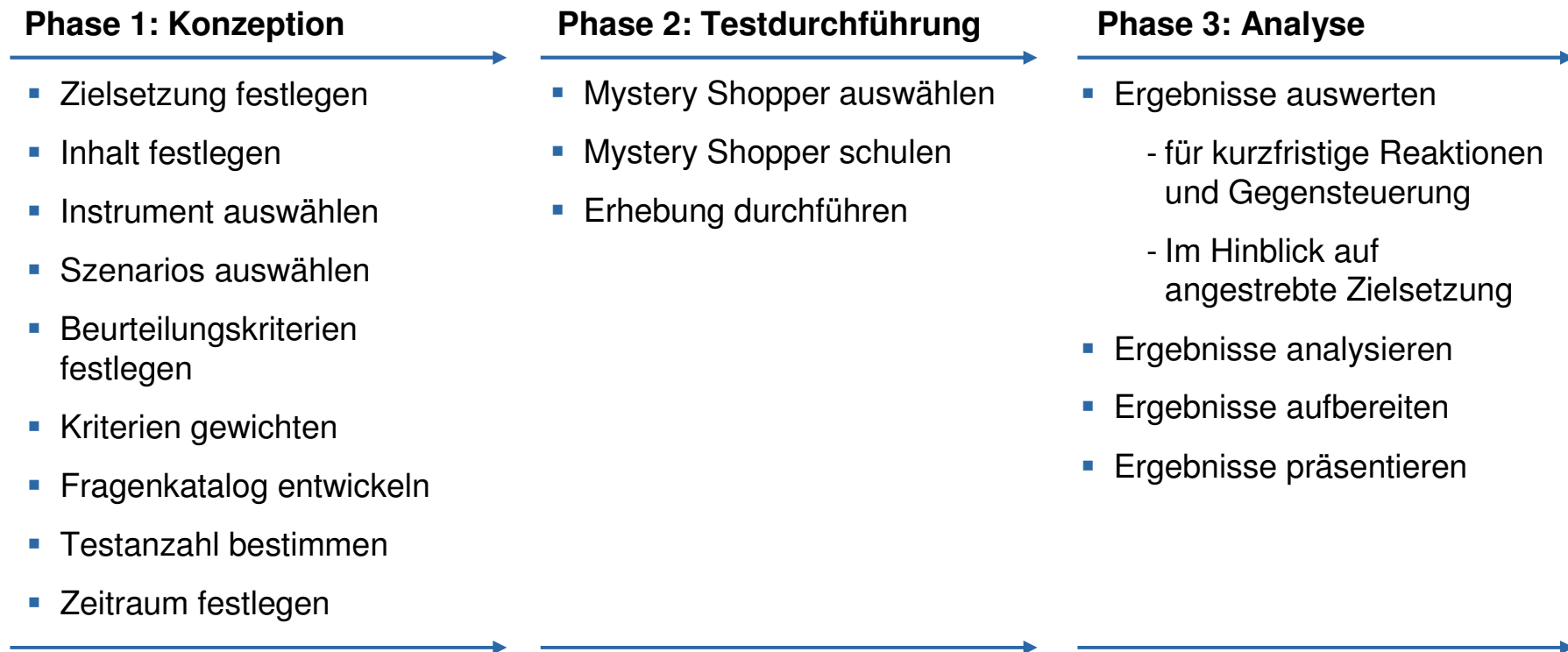
# Der Nutzen von Mystery Shopping ist vielfältig.

## 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>

# Der Projektverlauf eines Mystery Shoppings erfolgt in drei Phasen.

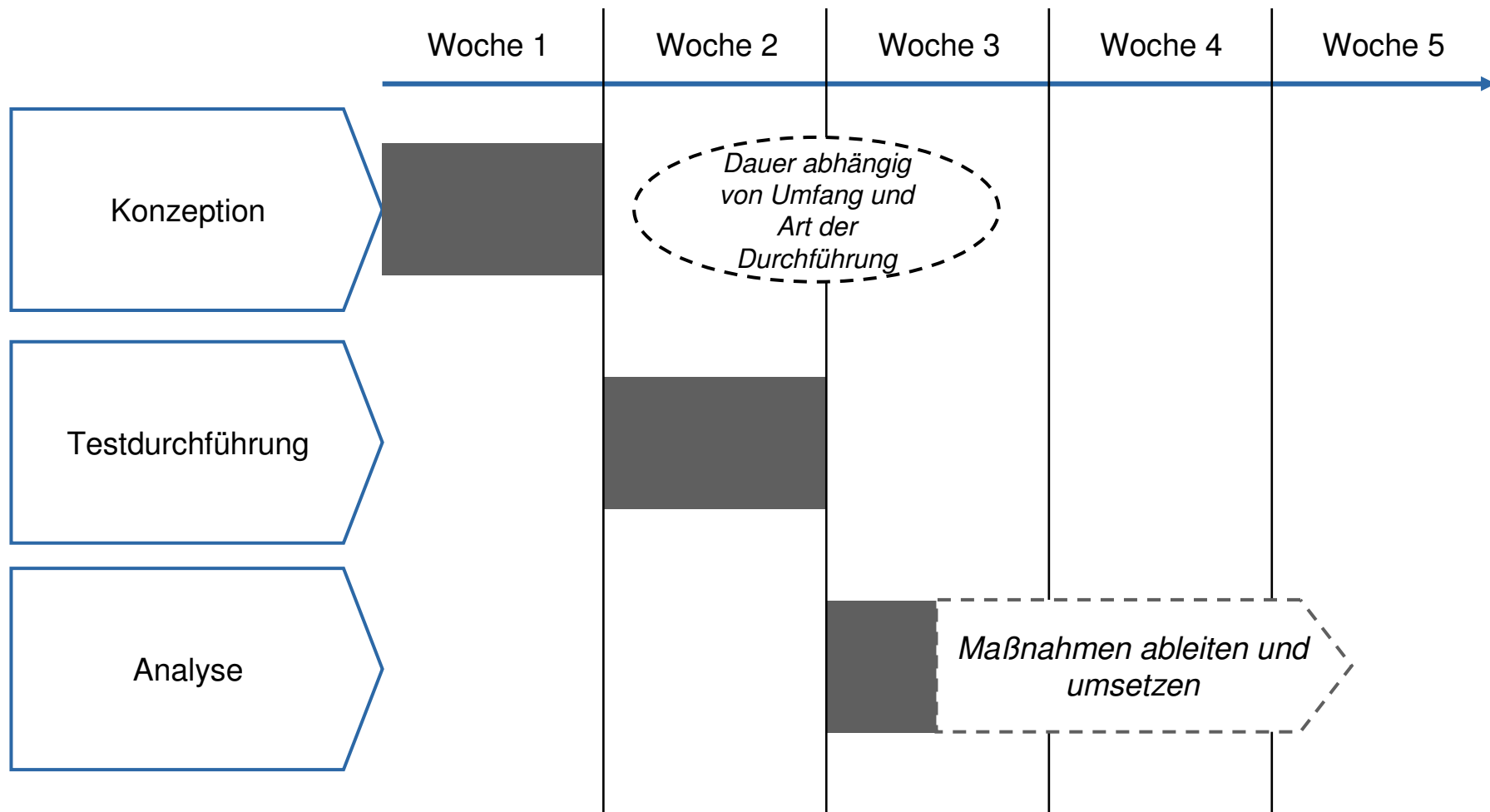
## PROJEKTVERLAUF MYSTERY SHOPPING





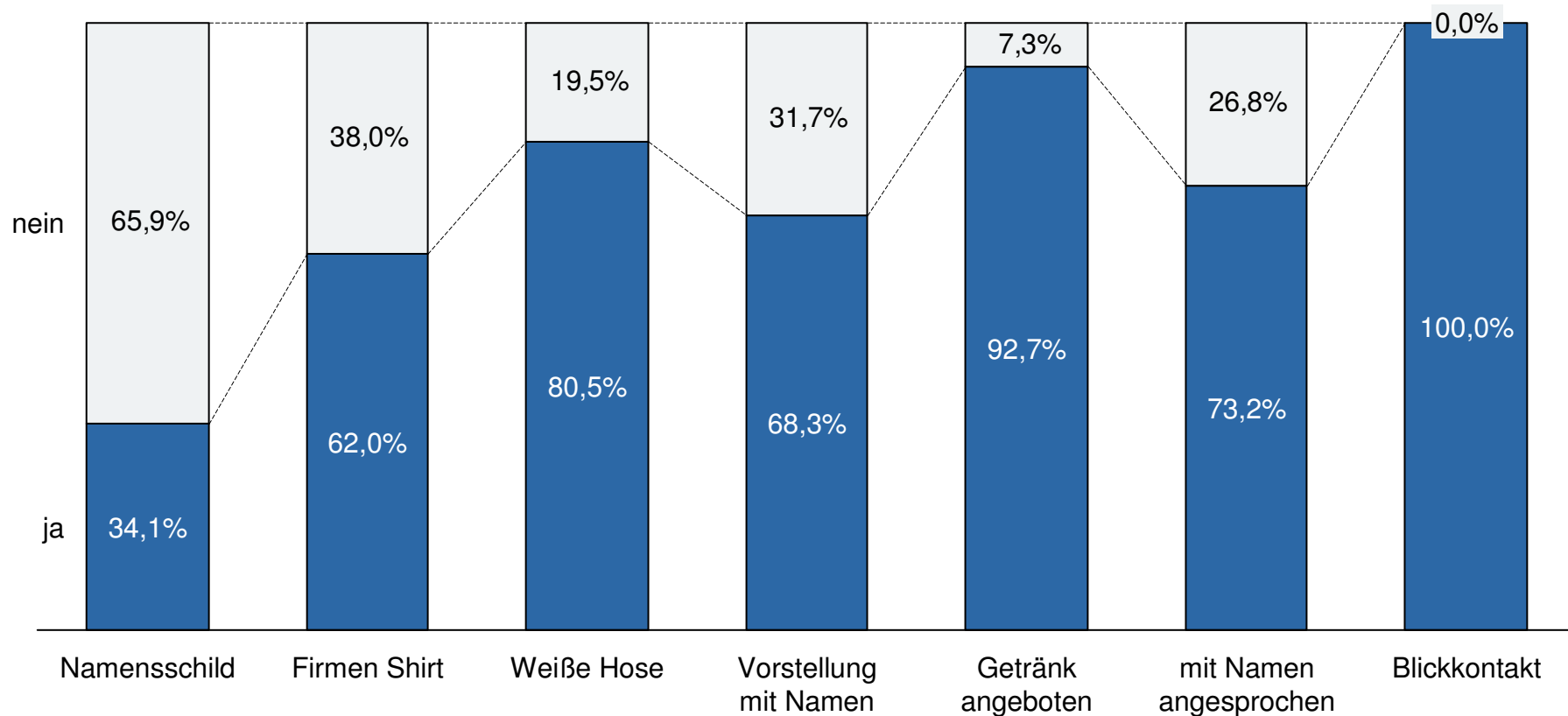
# Ein Mystery Shopping kann für eine Erstdurchführung binnen drei Wochen abgeschlossen werden.

ZEITHORIZONT MYSTERY SHOPPING



# Erscheinungsbild und Verhalten der Berater sind nicht durchgängig einheitlich.

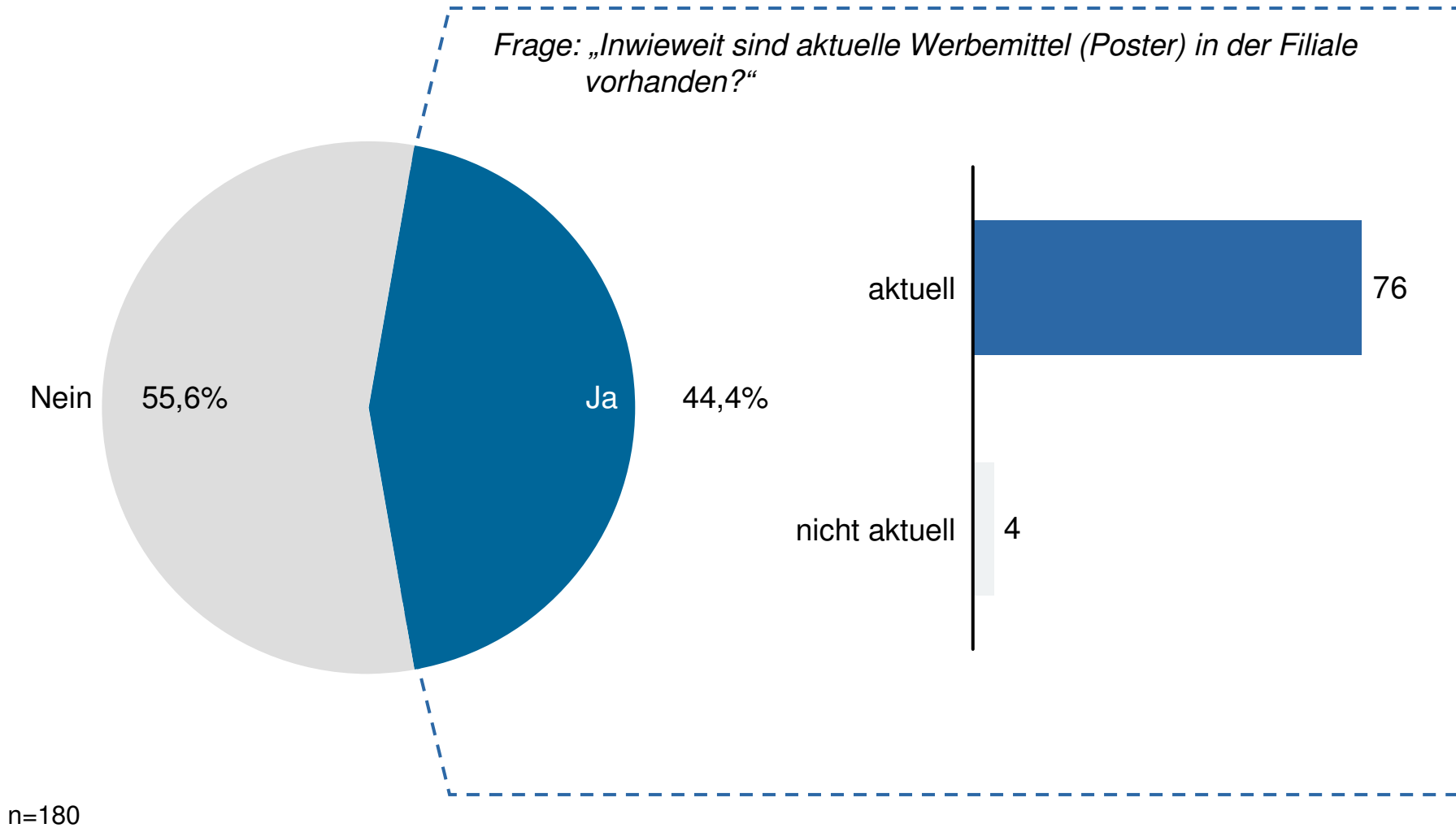
MYSTERY SHOPPING BEISPIEL: BEWERTUNG VON „HARD FACTS“



n=105

# In weniger als der Hälfte der Filialen waren aktuelle Werbemittel präsent.

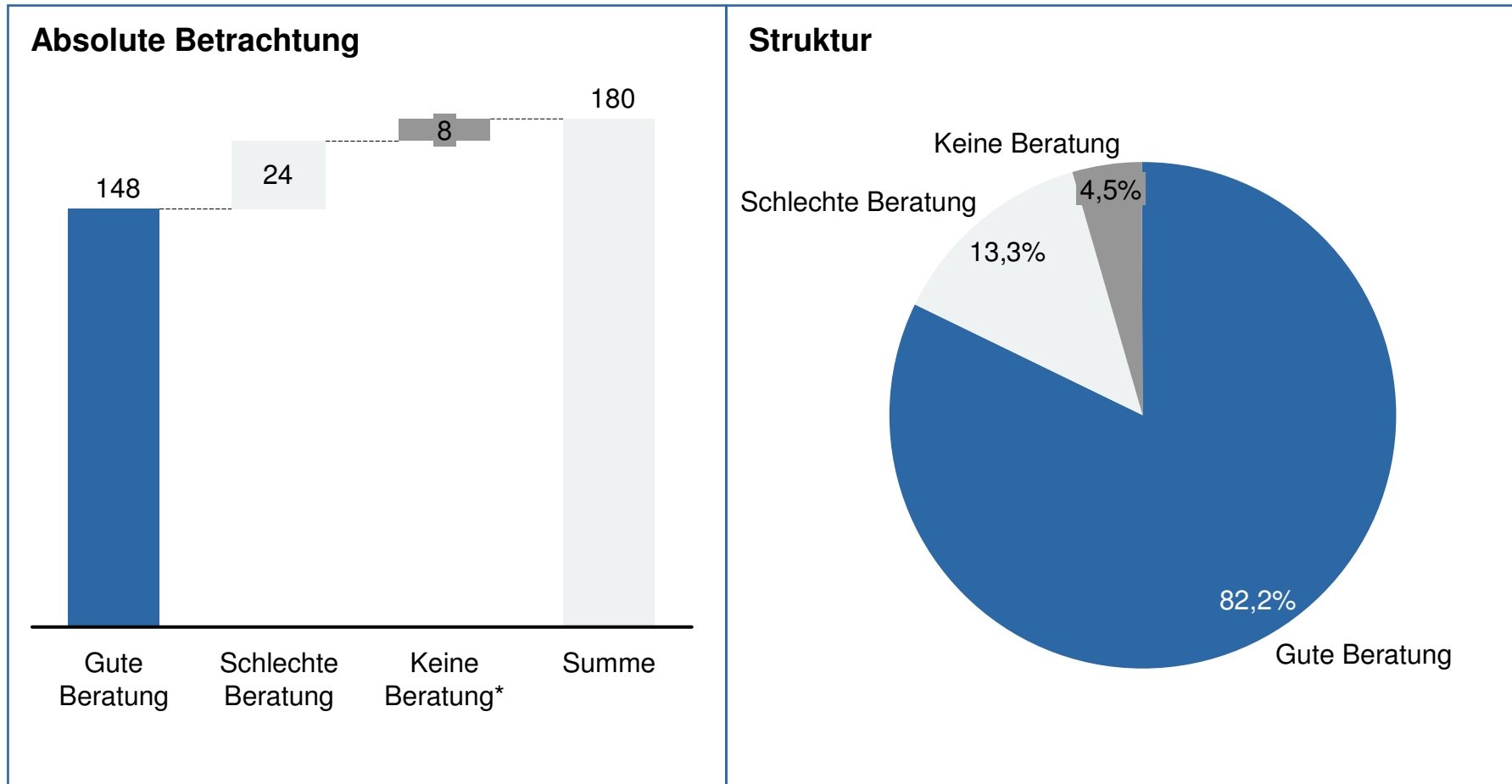
MYSTERY SHOPPING BEISPIEL: ANALYSE VON WERBEMITTELPRÄSENZ



# Überwiegend wurde die Beratung als gut wahrgenommen.

MYSTERY SHOPPING BEISPIEL: BEWERTUNG DER BERATUNGSQUALITÄT

Frage: „Wie haben Sie die Beratung insgesamt wahrgenommen?“

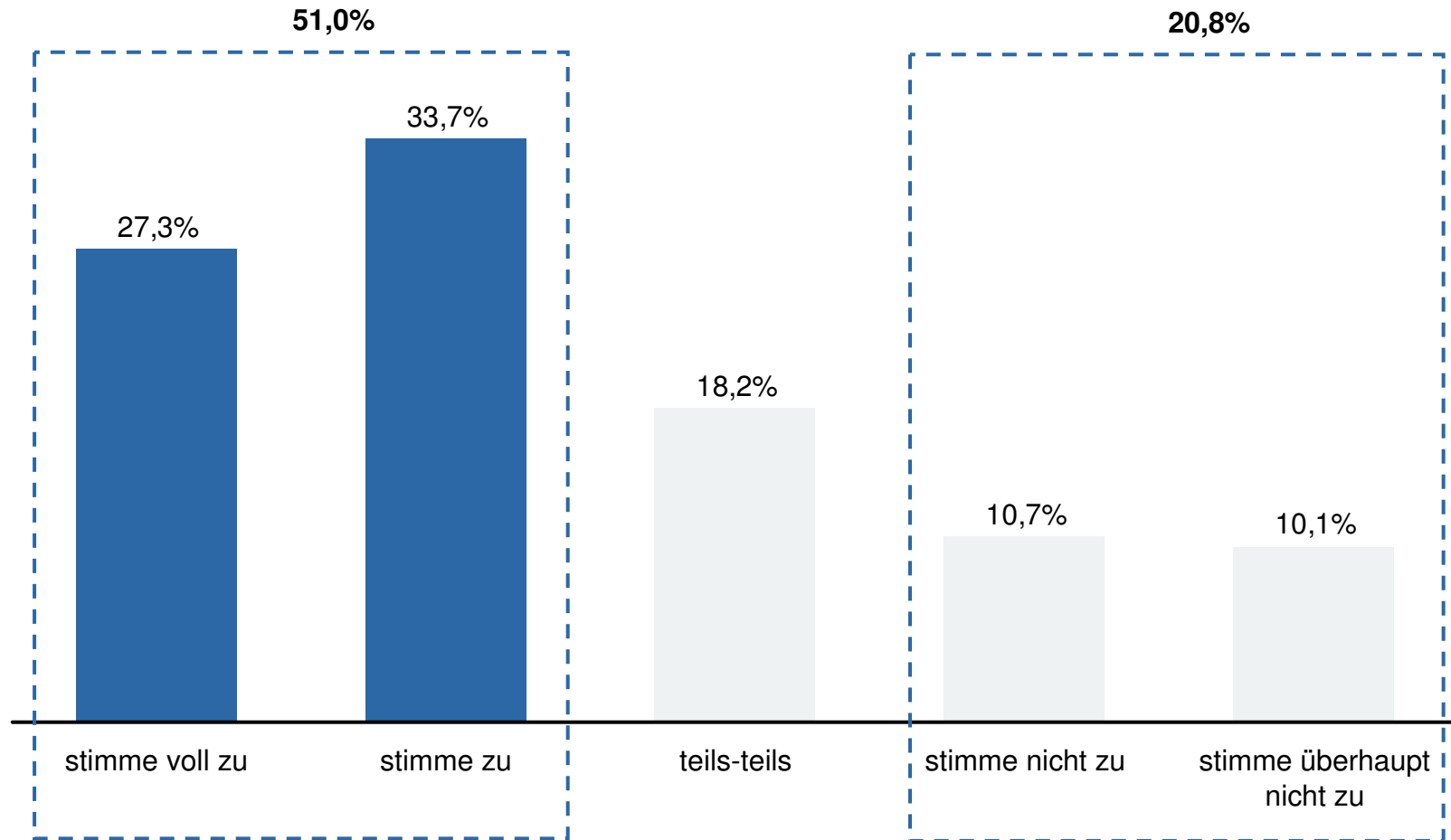


\* Keine Beratung fand statt, wenn nach 20 Minuten trotz Nachfrage kein Verkäufer abkömmlich war

# Nur die Hälfte hat die Begrüßung als positiv wahrgenommen; jeder Fünfte war nicht zufrieden.

MYSTERY SHOPPING BEISPIEL: ZUFRIEDENHEIT MIT DER BEGRÜSSUNG

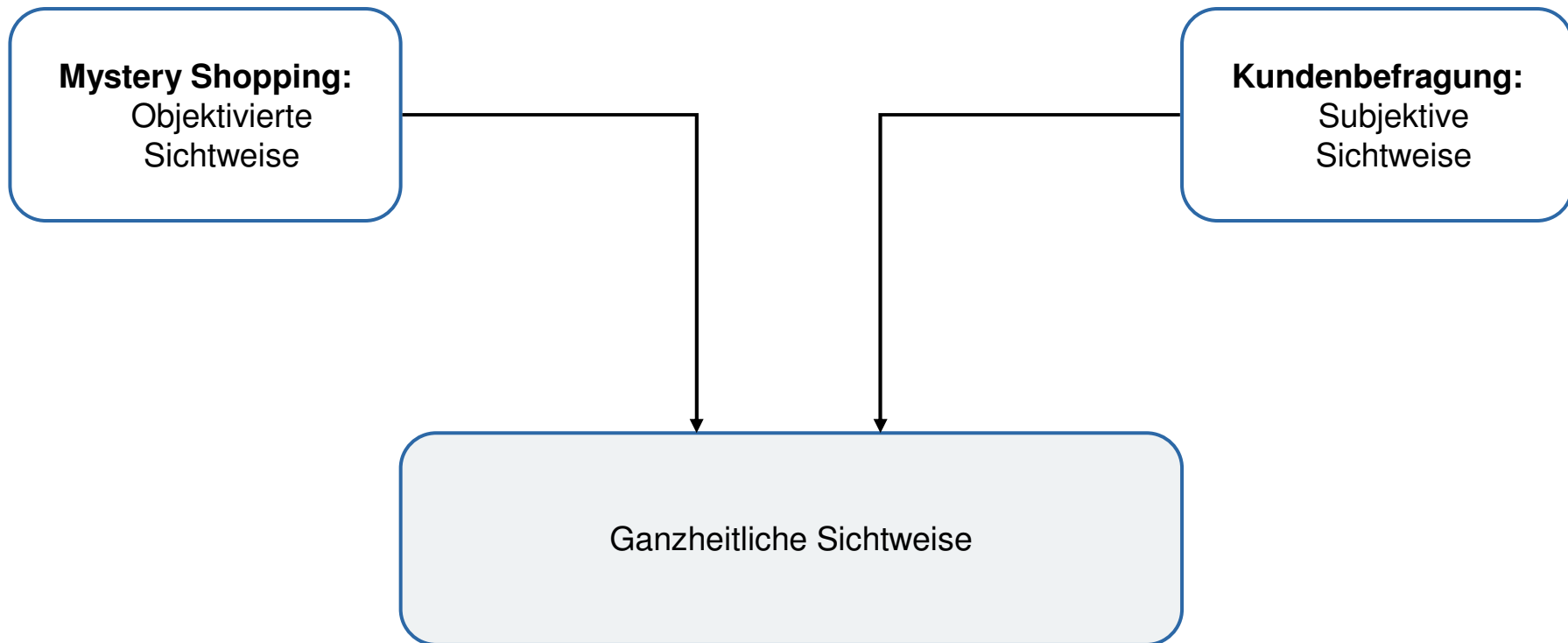
Frage: „Die Begrüßung war angemessen freundlich.“



n=76

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*

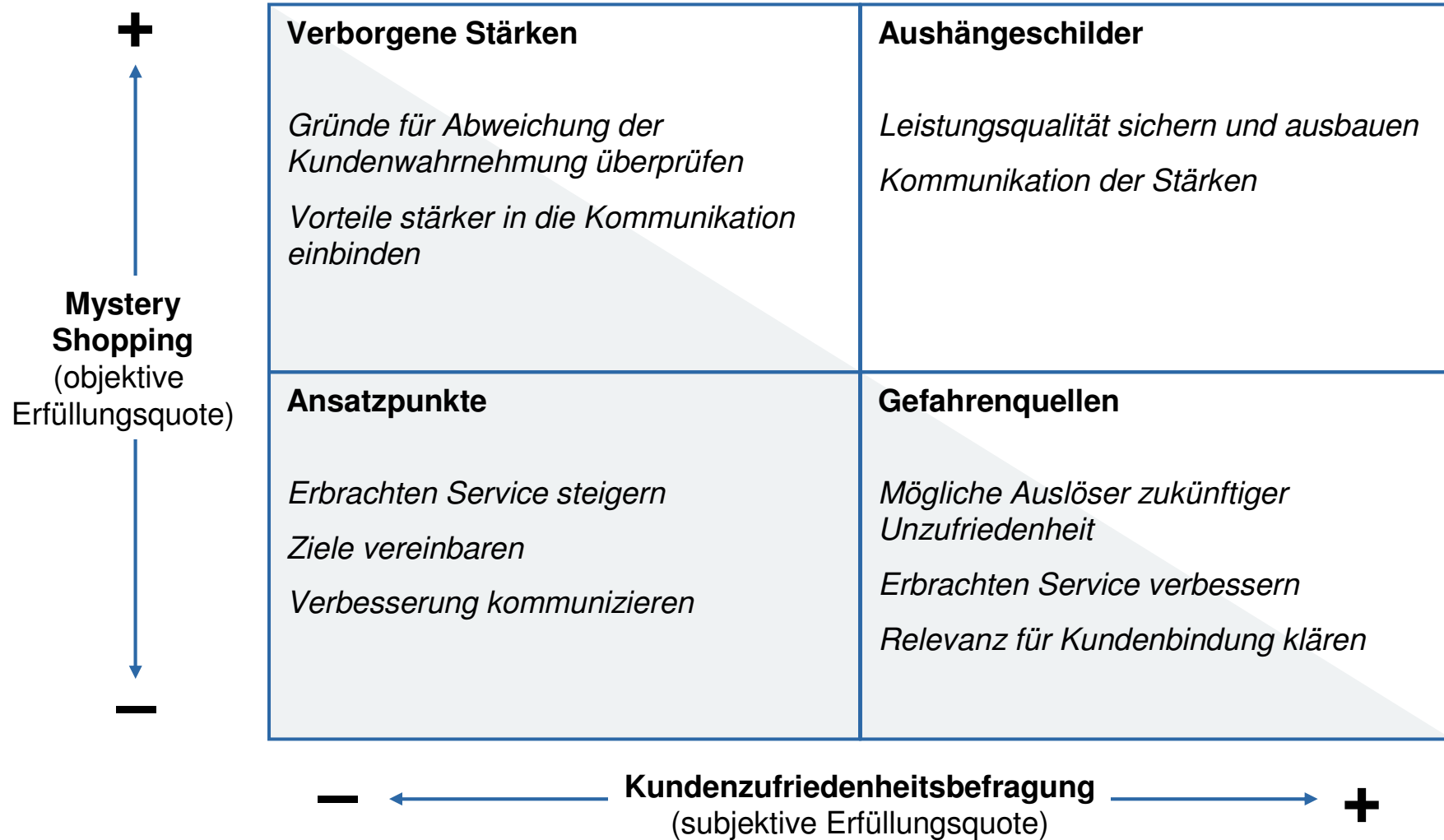
## Kundenbefragung: Subjektive Kriterien

- 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





---

Dr. Grieger & Cie. | MYSTERY**PANEL**

---

# Wir bieten fundierte Unterstützung in der Marktforschung.

## UNSERE DIENSTLEISTUNGEN IN DER MARKTFORSCHUNG



Dr. Grieger & Cie.

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

Institut für qualitative und  
quantitative Markt- und  
Meinungsforschung

 **INTQUEST**

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

Leistungsfähiges Portal zur  
Abwicklung von  
Onlinebefragungen



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

Feldorganisation für  
Interviewer, Mystery Shopper,  
Produkttester, Promotoren

# Wir unterstützen mit breitem Know-how bei unterschiedlichen Fragestellungen in der Marktforschung.

UNTERNEHMEN AUF EINEN BLICK

## Dr. Gunnar Grieger

- Ausbildung zum Schifffahrtskaufmann
- Studium der Betriebswirtschaftslehre in Kiel
- MBA-Programm an der Benedictine University, Chicago
- Promotion zum Dr. rer. pol. an der Universität Flensburg, Thema der Doktorarbeit: „Mystery Shopping“
- Mehrjährige Erfahrung in einer strategischen Unternehmensberatung als Juniorpartner und geschäftsführender Gesellschafter

## Dr. Grieger & Cie.

- Bundesweites Interviewer- und Testkundenfeld für Passantenbefragungen, In-Home / In-Office-Befragungen, POS-Befragungen, Testkaufprojekte
- Modernes Studio für qualitative Studien und komplexe quantitative Befragungen in der Hamburger Innenstadt
- Interviews: CATI, CAPI, PAPI
- B2B, B2C, schwierige Zielgruppen
- Leistungsfähige Plattform für Online-Befragungen
- Breite Erfahrung im Desk Research und Ausarbeitung von Marktstudien
- Fundiertes Know-how in der Datenanalyse

## Klienten

- ABH Marketingservice GmbH
- Delta Public
- DocMorris
- freenet AG
- HORNBACH Baumarkt AG
- Markt Research GmbH
- MSM Germany GmbH
- Paetsch Management Consulting
- PLUS Finanzservice GmbH
- REpower AG
- SirValUse
- ...

# Wir bieten in unterschiedlichen Bereichen der Marktforschung Unterstützung.

## ÜBERBLICK LEISTUNGSSPEKTRUM MARKTFORSCHUNG



# Wir sind Qualitätsführer bei Mystery Shopping.

## MYSTERYPANEL 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.

# 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

© 2009 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.