

PRESSEMITTEILUNG:

Mystery Shopping bei Franchisesystemen

Hamburg, 8. Februar 2010 – **Mystery Shopping stiftet großen Nutzen bei Franchisesystemen. Das Hamburger Marktforschungsinstitut Dr. Grieger & Cie. ist als Betreiber der Mystery Shopping Agentur MYSTERYPANEL Spezialist für Testkäufe und begleitet Franchisesysteme bei der Durchführung von Mystery Shopping.**

Hintergrund Mystery Shopping

Unter Mystery Shopping werden Verfahren zu Messung von Dienstleistungsqualität zusammengefasst, bei denen verdeckt agierende Testkäufer den Service eines Unternehmens bewerten. Die Testkunden werden auf ihre Aufgabe im Rahmen einer Schulung vorbereitet und dokumentieren die Servicequalität anhand eines fest vorgegebenen Beobachtungsbogens. Mystery Tester werden branchenübergreifend an Kundenschnittstellen eingesetzt, wie z.B. im Einzelhandel, in Hotels, bei Versicherungen, in Spielhallen oder in Krankenhäusern. Mystery Shopping hat nach Expertenschätzung in Deutschland ein jährliches Marktvolumen von 75 Mio. Euro.

Hoher Nutzen in Franchisesystemen

Der Einsatz von Mystery Shopping stiftet Nutzen in Franchisesystemen: Die Einhaltung einer gleich hohen Qualität in allen Franchisefilialen ist von besonderer Bedeutung, da das Franchisesystem unter niedriger Qualität einzelner Franchisenehmer leiden kann. Mit Mystery Shoppern kann zeitgleich und flächendeckend ermittelt werden, ob die vom Franchisegeber vorgegebene Qualität überall eingehalten wird. „Insofern bietet Mystery Shopping als Kontrollinstrument Sicherheit für alle am Franchisesystem Beteiligten“, erläutert Dr. Gunnar Grieger, Inhaber von Dr. Grieger & Cie. Marktforschung aus Hamburg.

Kombiniert mit einer regelmäßigen Kundenzufriedenheitsanalyse hilft Mystery Shopping bei der Aufdeckung von Schwachstellen, die vom Kunden als besonders wichtig angesehen werden und daher schnell beseitigt werden sollten. Daher verwundert es nicht, dass die Hälfte der in Deutschland aktiven Franchisesysteme regelmäßig Mystery Shopping einsetzt. Mystery Shopping eignet sich nicht nur bei großen Systemen, sondern kann auch bei kleinen Franchisesystemen in der Kommunikation nach außen zeigen, dass regelmäßige Qualitätssicherung für den Franchisegeber wichtig ist.

„Wir verfügen über einen breiten Pool an erfahrenen Testkunden, die wir schnell aktivieren können, um die Servicequalität professionell zu erheben“, führt Grieger weiter aus. Die beim Mystery Shopping gewonnenen Daten werden anschließend analysiert, und es werden Handlungsempfehlungen zur System- und Umsetzungsverbesserung abgegeben.

Weiterführende Informationen über Mystery Shopping bei Franchisesystemen gibt es unter www.mysterypanel.de.

Über Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Gegründet im Jahr 2006, betreut das Marktforschungsinstitut Dr. Grieger & Cie. aus Hamburg (www.grieger-cie.de) Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen rund um die Themen quantitative und qualitative Marktforschung und betreibt die Mystery Shopping Agentur MYSTERYPANEL (www.mysterypanel.de). Das Angebot umfasst daneben die konzeptionellen Dienstleistungen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen.

Pressekontakt:

Dr. Gunnar Grieger

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

Papenhuder Str. 53

22087 Hamburg

Tel 0 40/22 69 22 50

presse[at]mysterypanel.de