

R Frauen urteilen zuverlässiger

Grieger & Cie. untersucht Testkunden



Gunnar Grieger: Testkunden untersucht

Bei Dienstleistungstests sind oft Testkunden im Einsatz, die eher zufällig ausgewählt werden. Das Hamburger Marktforschungsinstitut Dr. Grieger & Cie. hat jetzt untersucht, ob Geschlecht, Alter und Erfahrung der Testkunden Einfluss auf die Qualität der Ergebnisse haben. Das Ergebnis: Zwischen Testkunden bestehen zum Teil er-

hebliche Unterschiede. So gelten Frauen als bessere Testkunden, da sie deutlich zuverlässiger beurteilen. Außerdem sind laut Studie jüngere Mystery Shopper älteren vorzuziehen. Eher nachteilig ist auch eine Affinität zum getesteten Unternehmen. Sprich: Personen, deren Objektivität nicht durch eine hohe Bindung an das zu testende Unternehmen getrübt ist, sind als Mystery Shopper geeigneter. Grundlage der Studie ist eine bundesweite Mystery-Shopping-Erhebung in der Fast-Food-Branche.
www.mysterypanel.de