



DIE WELT DER MARKTFORSCHUNG

MARKETING- UND SOZIALFORSCHUNG, UMFRAGEN, DATENANALYSEN

Mystery Testing

Ein Instrument zur Qualitätsmessung und -sicherung

Mystery Testing ist eine Methode der Marktforschung, bei der auf verschiedenen Dimensionen die **Qualität eines Unternehmens objektiv mittels anonymer Testpersonen gemessen** wird.

Mystery Testing eignet sich nicht nur für die Untersuchung der eigenen Servicequalitäten, sondern **auch für Benchmarking**. Mystery Tests zeigen die Kundenperspektive auf und dienen als Qualitätsindikator. 'Wie wird man als Kunde behandelt?' (Begrüßung, Tonalität), 'Wie kompetent sind die Mitarbeitenden am Point of Sale (POS)?' (Fachwissen), 'Wie werden die Produkte präsentiert?' (Produktpräsentation), 'Wird das Bedürfnis des Kunden ermittelt?' (Bedarfsabklärung), usw.



Mystery Shopping – Persönlich

Shopping ist dabei weit gefasst - im Fokus des Tests kann auch eine Beratung oder Inanspruchnahme einer Dienstleistung liegen. Sehr breites Anwendungsfeld: Gastronomie, Einkaufsläden, öffentliche Transportmittel, Banken, Versicherungen, Hotels, Reisebüros, an Messen / Veranstaltungen, etc.

Mystery Calling – Telefonisch

Kann beispielsweise eingesetzt werden um die Qualität von Hotlines, Callcentern, Empfangsdesks oder Telefonzentralen zu testen.

Mystery Mailing – Online oder postalisch

Kann beispielsweise zur Überprüfung des Bestellwesens im Internet (Email / Online), für einen Test des Beschwerdemanagements oder die Evaluation eines schriftlichen Supports eingesetzt werden.

Vorteile: warum Mystery Testing?

- ✓ Zielgenau: Messung direkt an der **Schnittstelle Kunde – Mitarbeitende**
- ✓ Kundensicht: Unmittelbares, unvoreingenommenes **Kundenerlebnis**
- ✓ Mehrwert: Steigerung von **Kundenzufriedenheit** und -bindung
- ✓ Kontrolle: Überprüfung von **Verkaufsstrategien** und **Abschlussorientierung**
- ✓ Schulung: Messung der **Kommunikations-** und **Fachkompetenz** Ihrer Mitarbeitenden
- ✓ Know-how: Verifizieren der **Vermittlung** von **Marken-** und **Produktbotschaften**
- ✓ Benchmarking: Mystery Tests bei den relevanten Wettbewerbern

Ihr Ansprechpartner:

Lukas Schönenberger, Projektleiter Mystery Testing, lic.phil. Psychologe
l.schoenenberger@polyquest.ch
Telefon: 031-335 64 00

Für alle Auskünfte zu Mystery Testing stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung!

