

Mystery Research

Mystery Research ist eine Methode zur objektiven, kundenorientierten Qualitätsmessung. Durch den Einsatz speziell ausgewählter und geschulter Testpersonen (Mystery Tester), die anonym als "normale" Kunden Kaufsituationen simulieren, können Antworten auf Fragen zur Servicequalität eines Unternehmens gefunden werden.

Das Ziel von Mystery Research ist es, Schwachstellen in Bezug auf die Qualität aufzudecken und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Mystery Methoden sind nicht-reaktive Methoden. Der Mystery-Tester ist das "Messinstrument". Daher ist dessen Schulung, seine Erfahrung und Kompetenz von zentraler Bedeutung.

Es muss alles unternommen werden, um die Erhebungssituation so realistisch wie möglich zu gestalten. Es sind grundsätzlich geringere Stichprobenzahlen pro Beobachtungseinheit nötig, da die Fehlervarianz nicht durch reaktive Einflüsse (z.B. abweichendes Verhalten der Testpersonen in Befragungssituationen) erhöht wird.

Was leistet Mystery Shopping?

- + Ermittlung von Schwachstellen und Stärken im Service
- + Kontrolle der Umsetzung von Personalentwicklungs- und Qualifizierungsmaßnahmen
- + Erhebung bzw. Anpassung des Schulungsbedarfs von Mitarbeitern
- + Sensibilisierung der Mitarbeiter für Kundensicht und -wünsche
- + Motivationssteigerung der Mitarbeiter
- + Messung von Kundenzufriedenheit
- + Beurteilung einzelner Mitarbeiter/Filialen im unternehmensinternen Vergleich
- + Beurteilung des Unternehmens im Vergleich zu Mitbewerbern
- + Qualitätsanalyse
- + Kommunikationsinstrument (Abflachen der Hierarchien)

Lassen Sie sich beraten, wir haben Erfahrung, melden Sie sich bitte unter peter.buder@research-profiling.de oder per Telefon 040 – 42936497.

Beruflicher Hintergrund

Diplom Sozialwirt, Magister Artium. Studium der Soziologie, Sozialwirtschaft, BWL, VWL, Recht, Informatik und Sportwissenschaften in Hamburg. Stipendiat am Seminar für Publizistikwissenschaften in Zürich. Seit 1990 in der Markt- und Marketingforschung tätig. Mitgründer des Internetforschungsinstituts PopNet Research und Inhaber der Marktforschungsberatung RESEARCH PROFILING Hamburg. Seit 2005 Lehrveranstaltungen an der FH NORDAKADEMIE, Europäischen Medien- und Business Akademie, am Baltic College Güstrow und der FH für Ökonomie & Management. Unternehmer-Gründerberater bei Merkur-Startup.