



Wie funktioniert Mystery Shopping?

Mystery Shopping als Garant für den geschäftlichen Erfolg

Gerade im Bereich der Dienstleistungen und des Einzelhandels ist es von entscheidender Bedeutung für den andauernden geschäftlichen Erfolg, dass die Zufriedenheit der Kunden hoch ist. Dies lässt sich in der Regel nur mit guten Standards im Hinblick auf die Ausbildung, die Verhaltensweisen und das Zusammenspiel der Mitarbeiter erreichen. Doch wie gut die Mitarbeiter auch ausgebildet sind und die Standards professionell und durchdacht, es empfiehlt sich immer eine regelmäßige Überprüfung der tatsächlichen Leistungen der Mitarbeiter und des Teams. An dieser Stelle kommt dann in den meisten Fällen das so genannte Mystery Shopping ins Spiel. Mystery ist einfache und unkomplizierte Möglichkeit die Leistung im Einzelhandel und Dienstleistungsbereich aus Kundensicht zu überprüfen, zu bewerten und wenn notwendig auch zu verbessern.

Wie funktioniert Mystery Shopping?

In der Regel agieren die Mystery Shopper wie ganz normale Kunden. Der Tester sucht eine vorgegebene Filiale auf oder ruft eine Hotline an und fragt ein oder mehrere Produkte nach. Zudem können verschiedene Beratungssituationen getestet werden, so zum Beispiel im Bereich von Baumärkten die Nachfrage nach dem konkreten Einsatz von Produkten und Empfehlungen, oder die Beratung für das richtige Schuhmodell im Schuheinzelhandel oder auch der Test einer Hotline mit einer entsprechenden Anfrage, entweder auf die Qualität der Beratung oder auf die Freundlichkeit, oder auch beides. Dabei agieren die Mystery Shopper entweder unabhängig oder nach einem vorgegebenen Szenario. Zudem können das Vorhandensein von Artikeln, die Frische oder auch der Aufbau von Aktionsangeboten sowie der Kassiervorgang getestet werden. Ebenfalls möglich ist der Check auf das Vorhandensein einer Promotion und der Qualität ihrer Durchführung. Grundsätzlich sind beim Mystery Shopping den Testoptionen keine Grenzen gesetzt, sofern sich alles im rechtlichen Rahmen bewegt.

Mystery Shopping aus Hamburg für ganz Deutschland

Einen der in Deutschland erfahrensten Agenturen für Mystery Shopping ist ST-Promotions aus Hamburg. Bereits seit mehr als 25 Jahren ist die Agentur aus dem Norden im deutschsprachigen Raum aktiv. Dabei bietet ST-Promotions ein komplettes Paket an Mystery Shopping Optionen an, von Testbesuchen über Testanrufe, bis hin zu Feedbackgesprächen und offene Audits. Dabei bieten sich für den Einzelhandel und Dienstleistungsunternehmen alle Optionen die eigene Leistung in allen Bereichen und mit allen Aspekten zu überprüfen und zu verbessern, nachhaltig und auf hohem Niveau.

Pressekontakt

E-review.de

Herr Long Duc Nguyen
Kieffholzstr. 263
12437 Berlin

e-review.de
info.ereview@gmail.com

Firmenkontakt

ST-PROMOTIONS oHG

Frau Johanna Schweickert
Feldstraße 66
20359 Hamburg

st-promotions.de
info@st-promotions.de

Als bundesweit tätige Promotionagentur liegt der Fokus unserer Tätigkeit auf dem Erfolg unserer Kunden; wir sorgen für herausragenden und messbaren Mehrwert.

Die von uns genutzte Kommunikationsform des Face-to-Face Marketings lässt sich nicht ausblenden oder wegzappen.

So kreieren wir werbliche Kontakte, die unter qualitativen Gesichtspunkten kaum zu überbieten sind.

Mit unserer Erfahrung von über 25 Jahren und unserer Präsenz in allen großen Städten Deutschlands können wir auch kurzfristig auf die Wünsche unserer Kunden reagieren.