

Mystery Shopping: Planung und Durchführung von Tests zur Ermittlung der Dienstleistungsqualität

Mystery Shopping ist der Einsatz geschulter Beobachter, die als „normale“ Kunden auftreten, um die Dienstleistungsqualität nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog zu überprüfen.

Wir gehen folgenden Fragen auf den Grund:

- „Wie denken eigentlich Kunden und Interessenten über unsere Produkte, Dienstleistungen und Services?“
- „Wie ist das Verhalten von Mitarbeiter/innen zu unseren Kunden?“
- „Wie fühlt sich der Kunde in unserem Geschäft?“
- „Wie professionell erfolgt das **Beratungs- Verkaufsgespräch von A (wie der Analyse des Kundenwunsches) bis Z (wie das generieren von Zusatzverkäufen)?**“
- „Was können wir tun, um Umsatz und Ertrag zu steigern?“

Mystery Shopping Planung, Ablauf und Definition der Ziele:

- Zielsetzung von Mystery Shopping
- Einsatzformen von Mystery Shopping in der Praxis
- Ablauf eines Mystery-Shopping-Projektes
- Nutzen für Unternehmen aus Dienstleistung und Fertigung
- Planung von eigenen Mystery Shopping-Projekten (Service Checks)

Zum Thema Mystery Shopping:

Mystery Shopping ist eine Methodik, einen „Istzustand“ der im Unternehmen gelebten Kundenorientierung und der Verkaufsqualität zu definieren.

Mystery Shopping bietet Möglichkeit, relevante Mitarbeitertrainings zu evaluieren. Ziel: Sinnhaftigkeit sicher zu stellen und den Erfolg von Mitarbeitertrainings darzustellen.

Über Mystery Shopping lassen sich Berechnungen wie viel Umsatz noch verschenkt wird, oder welches Potenzial noch in den Verkäufer/innen erstellen.

Mystery Shopper werden auch als Testkunden, Servicetester oder Testkäufer bezeichnet.

Wir sollten reden...

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001** erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor->

gruppe.de/glossar.html. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.