

### WAS IST MYSTERY SHOPPING?

Mystery Shopping heißt, dass geschulte Beobachter, sogenannte **Testkunden**, als normale Kunden auftreten und dabei eine **reale Kundensituation simulieren**. Die Kriterien nach denen getestet werden soll, sind vorher festgelegt.

Entscheidend ist dabei, dass der Testkunde **beobachtend** und **möglichst objektiv** dokumentiert und nicht nach persönlichem Empfinden.

### WARUM GIBT ES MYSTERY SHOPPING?

Sind Sie zufrieden mit Ihrem Friseur? Dann gehören Sie zu den 86% zufriedener Kunden in diesem Bereich. Leider ist dieser Wert geradezu einmalig hoch im Dienstleistungsbereich!

So sind etwa ein Drittel der Kunden mit Restaurants oder Banken unzufrieden, knapp über die Hälfte mit dem Autohandel und drei Viertel mit der Telekom oder den Stadt- und Gemeindeverwaltungen.

Ideal wäre es, wenn Unternehmen selbst Mäuschen bei den Beratungs- und Verkaufsgesprächen vor Ort spielen könnten, um auf Stärken und Schwächen im Verhalten Ihrer Mitarbeiter aufmerksam zu werden und gezielte Maßnahmen (Schulungen, Anreizsysteme, Standards) ergreifen zu können. Das geht natürlich nicht, deswegen gibt es Mystery Shopping.



### WAS HABE ICH DAVON, AN MYSTERY SHOPPING TEILZUNEHMEN?

Mystery Shopping bedeutet für uns, den **Service und die Beratung im Dienstleistungsbereich zu testen**. Dafür arbeiten wir mit Testkunden zusammen.

Als Testkunde regen Sie positive Entwicklungen an: Sie blicken bei Ihren Einsätzen auf die **Qualität des Services** und der **Beratung in Geschäftsstellen** und Filialen, und zwar immer **aus der Sicht eines „normalen“ Kunden**.

Am Ende teilen Sie uns Ihre Beobachtungen in einem Fragebogen mit. Aus den Ergebnissen erfahren Unternehmen, wo und wie sie ihren Service und ihre Beratung optimieren und bedarfsgerecht gestalten können.

Für jeden Einsatz als Testkäufer erhalten Sie, je nach Zeitaufwand, ein vorab festgelegtes **Honorar** von uns.

### WER IST DAS TRANSFER INSTITUT?

Das transfer Institut bietet seit seiner Gründung im Jahr 1980 Testkundenverfahren (Mystery Shopping) an. Unsere Testkäufe wenden wir vor allem in Branchen an, in denen die **Kundenberatung eine zentrale Rolle** spielt.

Nicht zufällig sind wir daher in **zwei der anspruchsvollsten Branchen** ausgezeichnet positioniert: In der **Finanzdienstleistungsbranche** (Banken und Bausparkassen) sowie im **Automobilhandel** gehören wir zu den Marktführern, aber auch im Dienstleistungsbereich kennen wir uns aus.

### WAS ERWARTEN WIR VON UNSEREN TESTKUNDEN?

Unsere Kriterien, die wir an unsere Testkunden anlegen, sind Auftreten, **Zuverlässigkeit**, **Termintreue**, **Rollentreue** und **tadellose Protokollierung des Testkaufs- bzw. besuchs**.

### LERNEN SIE UNS KENNEN!

Wir bereiten Sie im Rahmen von Schulungen auf Ihre Einsätze bei uns vor. In der Regel finden diese **Schulungen per Telefon oder über Webinare** statt, d.h. Sie treffen sich online mit unseren Projektleitern und weiteren Testkäufern, um Details zu Projekten zu erfahren.

»INDIVIDUELL »PERSÖNLICH »KOMPETENT



Wir schulen Sie mit dem Ziel, dass Sie sich bei Ihren Einsätzen sicher fühlen. Sie erhalten ein konkretes Drehbuch und können sich so während der Testsituation ganz auf die zu beobachtenden Aspekte konzentrieren und bei der Bewertung auf realistische Vergleichsmaßstäbe zurückgreifen.

### WIR BLEIBEN AUCH NACH DER SCHULUNG PERSÖNLICH!

Selbstverständlich bleiben wir während Ihrer Einsätze jederzeit per Mail oder Telefon für Sie erreichbar.

[transfer-testkundenbetreuung@transfer-gmbh.de](mailto:transfer-testkundenbetreuung@transfer-gmbh.de)

Für weitere Infos besuchen Sie unsere Homepage: [www.transfer-gmbh.de](http://www.transfer-gmbh.de)

Bei Interesse registrieren Sie sich bitte unter **WERDEN SIE TESTKUNDE**

Ihr transfer Testkundenbetreuungs-Team