



INFORMATIONSBROSCHÜRE



Mystery Shopping

Maßgeschneiderte Testkonzeption zur Qualitätsmessung
am Kundenkontaktpunkt

**consulimus**
Aktiengesellschaft
Markt- & Serviceberatung
Ihr Kundenkontakt im Fokus



1. Projektvorstellung Mystery Shopping

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Inhalt: Objektive Messung der Qualität der Beratung, der Bedarfsanalyse und der Verkaufsorientierung (Cross-Selling / Up-Selling) für Produkte des Unternehmens
- Betrachtungsgegenstand: Verschiedene Niederlassungen der Kunden GmbH



Umsetzung

- Durchführung von Mystery Shoppings mit variierenden Szenarien
- Vollständige Übernahme der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Mystery Tests durch die Consulimus AG
- Besondere Berücksichtigung der speziellen Anforderungen



Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die Qualitätssituation mittels einer Gesamtauswertung und des Vergleichs von Einzelergebnissen der einzelnen Niederlassungen
- Aufdeckung von Bereichen expliziten Handlungsbedarfs, ggf. zur Weiterverarbeitung in bereichsbezogene Schulungen
- Ableitung erster Handlungsempfehlungen zur Qualitätssteigerung

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.2 Warum die **Consulimus** AG?

Ihre Vorteile durch die Umsetzung einer Mystery Shopping Analyse mit der Consulimus AG



Qualität

- Konsequente Qualitätssicherung nach Richtlinien des BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforschung e.V.)
- Beachtung und Einhaltung von Datenschutzrichtlinien

Objektivität

- Minimierung subjektiver Eindrücke der Tester mittels persönlicher Schulungen durch die Projektleitung
- Fokus auf größtmögliche Objektivität durch Einsatz von Bewertungskatalogen, Checklisten und Ablaufbeschreibungen

Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands durch Auslagerung der Testkonzeption und -durchführung

Repräsentativität

- Variation der Testsituationen zur weitestgehend vollständigen Abbildung Ihres Tagesgeschäfts

Minimierung der Wahrscheinlichkeit einer Testaufdeckung

- Erstellung konsistenter Testhintergründe und -identitäten
- Einsatz erfahrener Mystery Tester

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.3 Projektplanung

Beispielhafte zeitliche Planung der Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.4 Projektvorbereitung

Einführung standardisierter Vorgehensweisen zur Generierung struktureller Lerneffekte



- Entwicklung, Abstimmung und Finalisierung einer qualitativ hochwertigen und **belastbaren Testmethode**
 - Konsistenter Bewertungsbogen sowie dahinter liegender Bewertungskatalog mit Fokus auf größtmögliche Objektivität
 - Checklisten und Ablaufbeschreibungen
- Verwendung **konsistenter Testidentitäten**
- Auswahl der einzusetzenden Tester unter Berücksichtigung der Erfahrung als Mystery Tester im Auftrag der Consulimus AG bei vergleichbaren Projekten
- **Persönliche Schulung** der ausgewählten Tester mit besonderem Fokus auf:
 - Bewertungsinhalte und Qualitätsstandards für die Niederlassungen des Unternehmens
 - Fachliche Beratung und Engagement der Mitarbeiter in den jeweiligen Bereichen

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.5 Durchführung

Planungsgetreue Umsetzung



- Durchführung der Mystery Shoppings im vorher festgelegten Zeitraum
- Zeitliche Verteilung der Shoppings in Abstimmung mit dem Unternehmen
- Dokumentation der Testsituationen direkt im Anschluss an die Tests mittels
 - des entwickelten Bewertungsbogens
 - zusätzlicher qualitativer Informationen bzgl. der Testdurchführung (Besonderheitsvermerke)
- Umgehende Übersendung des ausgefüllten Bewertungsbogens der Tester an die Projektleitung der Consulimus AG
- Kontinuierlicher Austausch zwischen Projektleitung und Testern bzgl. der Testdurchführung, etwaiger Szenarioanpassungen und besonderer Vorkommnisse im Rahmen der Tests
- Laufende, zuvor festgelegte Statusupdates der Projektleitung der Consulimus AG an das Unternehmen

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.6 Ergebnisaufbereitung

Gesamt- und niederlassungsbezogene Auswertung – Zielorientierte Identifikation von Handlungsbedarfen



- Auswertung der Testergebnisse entsprechend der definierten Informationsziele mittels gängiger statistischer Methoden sowie Erstellung einer Gesamtauswertung
- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bezogen auf die einzelnen Niederlassungen des Unternehmens
- Inhaltliche Verarbeitung der Auswertungsergebnisse
 - Identifikation von Handlungsbedarfen, insbesondere vor dem Hintergrund der Verarbeitung der Ergebnisse in standortbezogenen Schulungen
 - Ableitung erster Handlungsempfehlungen
- Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
 - Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse und Erstellung eines Gesamtreports
 - Aufbereitung und Darstellung von Ergebnissen für die einzelnen Niederlassungen sowie Vergleich der Niederlassungen mittels Erstellung von Rankings
 - *Optionale Durchführung einer Folgeerhebung:* Aufbereitung von Wellenvergleichen zur Identifikation von Maßnahmenumsetzung zur kontinuierlichen Optimierung der Services

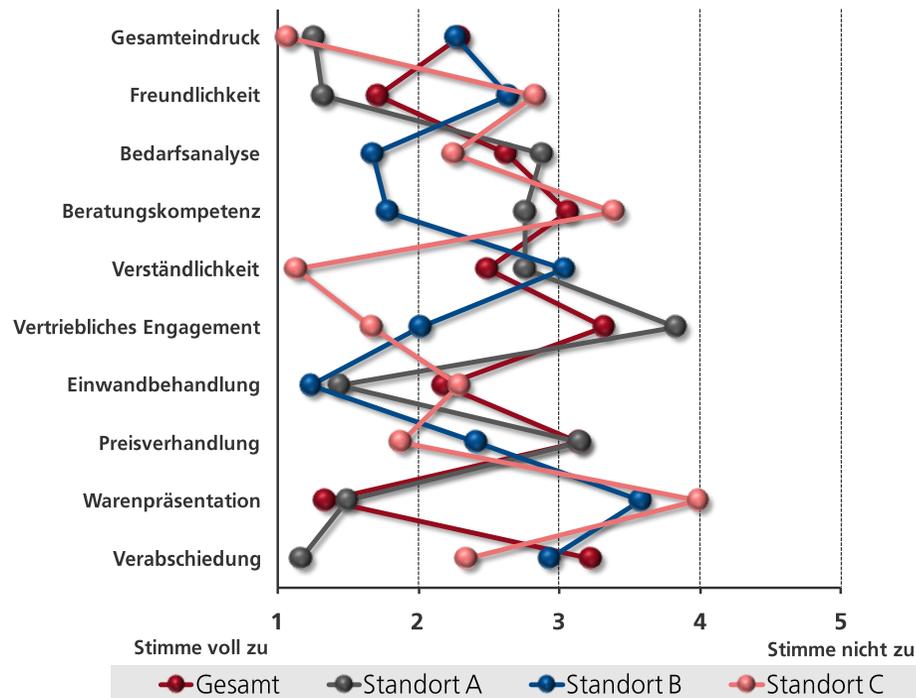
1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.6 Ergebnisaufbereitung

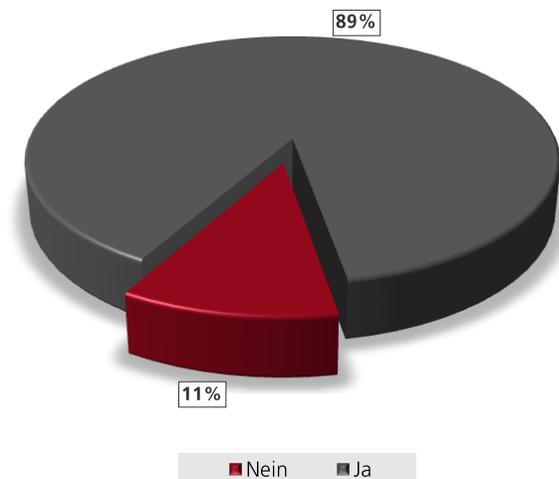
Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*



Zufriedenheitsanalyse – nach Standort



Kundenansprache innerhalb von 2 Minuten



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

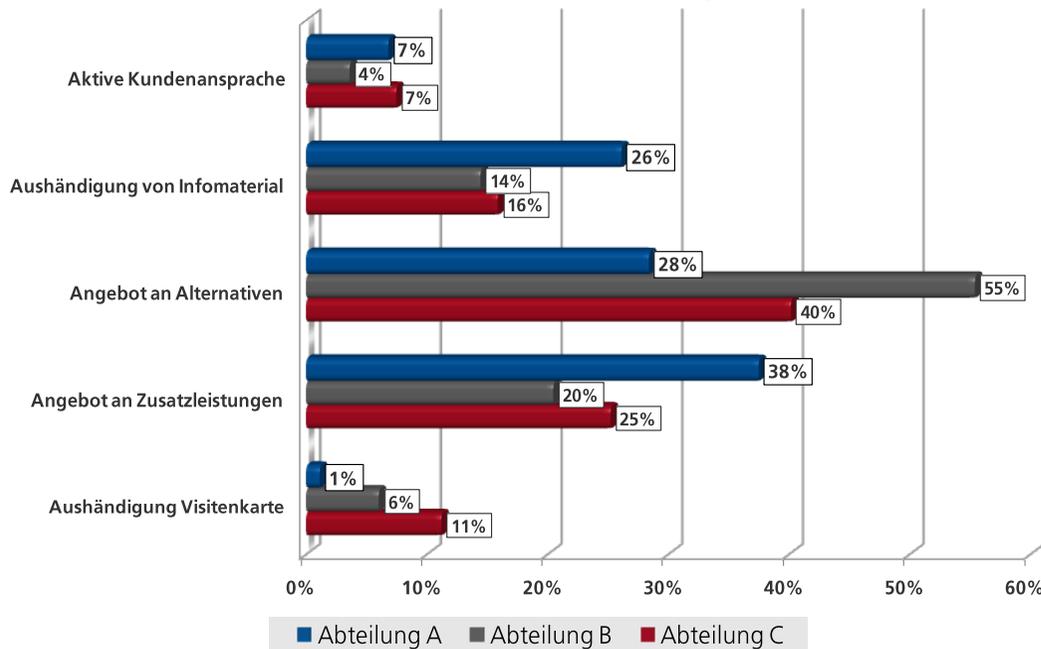
1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.6 Ergebnisaufbereitung

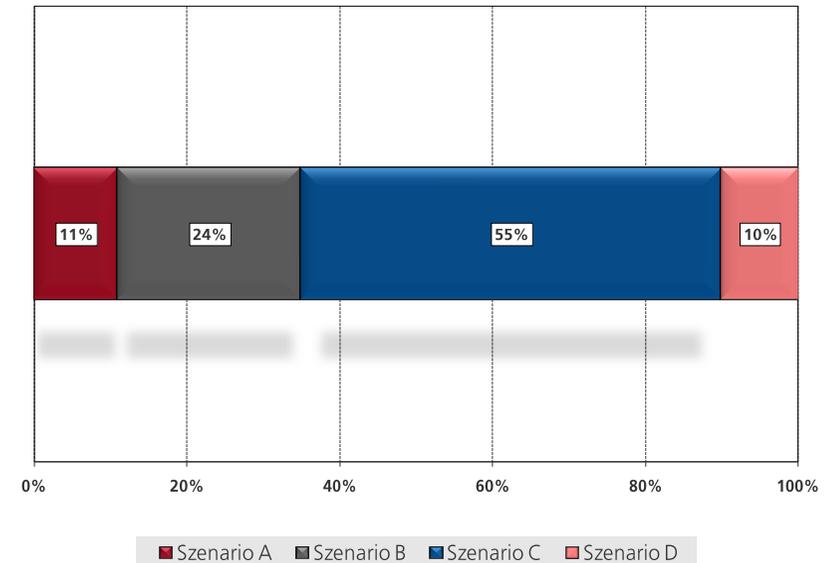


Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Einhaltung von Beratungsleitfäden - Vergleich nach Abteilungen



Verteilung der Tests auf verschiedene Kundenanliegen



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

1. Projektvorstellung Mystery Shopping

1.6 Ergebnisaufbereitung



Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Trenddarstellung – Gesamteindruck
der Niederlassungen

Niederlassungen	Trend*	Trend +/- 5% **
Niederlassung 1	▲	▲
Niederlassung 2	▶	
Niederlassung 3	▲	▲
Niederlassung 4	▼	▼
Niederlassung 5	▼	▼
Niederlassung 6	▲	
Niederlassung n	▲	▲

*Darstellung des Trends nach der Durchführung der Optimierungsmaßnahmen;

**Abweichungen größer als +/- 5%

Top 3/Bottom 3-Ranking

TOP 3	Niederlassungen	Gesamtnote
TOP 1	Niederlassung 5	1,12
TOP 2	Niederlassung 3	1,39
TOP 3	Niederlassung n	1,68
BOTTOM 3	Bereiche	Gesamtnote
BOTTOM 1	Niederlassung 1	3,16
BOTTOM 2	Niederlassung 4	3,36
BOTTOM 3	Niederlassung 6	3,70

* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich



1. Projektvorstellung Mystery Shopping

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Shopping



- Ziel
 - Überprüfung der Qualität der Beratung und der Verkaufsorientierung von Außendienstlern eines Laminatherstellers in deutschlandweit verteilten Standorten eines Baumarkt-Filialisten
- Aufgabe
 - Optimierung der Test-Methode, insbesondere Implementierung eines Echtzeit-Reportings
 - Planung von Vor-Ort-Tests entsprechend der Schichtpläne der Flächenmanager
- Umsetzung
 - Durchführung von insgesamt 120 Einzeltests vor Ort im Rahmen von vier Test-Wellen
 - Zeitnahe Dokumentation der Testergebnisse und Bereitstellung mittels der implementierten Reporting-Plattform
- Ergebnis
 - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung als Ausgangspunkt für weiterführende Vertriebsschulungen
 - Detaillierter Überblick über die Vertriebsorientierung der Flächenmanager in Einzelreports



„Der flexible Umgang mit kurzfristigen Änderungen im laufenden Projekt haben mich überzeugt – ich würde die Consulimus AG uneingeschränkt weiterempfehlen.“

Dr. Frank Przybylski
Geschäftsführer
DVAK Deutsche Vertriebs Akademie
GmbH



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Mystery Analyse ganzheitlich



- Ziel
 - Basisermittlung des aktuellen Qualitätsstands des telefonischen und persönlichen Privatkundenservices sowie der Erreichbarkeit in verschiedenen Abteilungen des Allgäuer Überlandwerks
 - Betrachtungsfokus auf Vertriebsorientierung und Kundenbetreuung der Mitarbeiter
- Aufgabe
 - Projektindividuelle Methodenentwicklung (inkl. Entwurf von einzelbedarfsgerechten Testszenarien und Bewertungsbögen) in Abstimmung mit der Allgäuer Überlandwerk GmbH
 - Flexible Anpassungen an veränderliche Testanforderungen im Laufe der Feldphase
 - Zielorientierte Auswertung der Ergebnisse und Identifikation von Bereichen mit akutem Handlungsbedarf
- Umsetzung
 - Durchführung von Mystery Tests über alle verfügbaren Kontaktkanäle des Kundenservices (Mystery Calls, Mystery Shoppings vor Ort, Erreichbarkeitsanrufe, E-Mail-Kontakt) in verschiedenen Abteilungen
 - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aspekten und vertrieblicher Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
 - Vollständige Aufbereitung und Vorstellung der Testergebnisse
 - Ergebnisgrundlage für Folge-Analysen zur dauerhaften Qualitätssicherung



„Insbesondere die Flexibilität im laufenden gemeinsamen Projekt hat mich hier begeistert.“

Wir empfehlen die Consulimus AG als sehr kompetenten Analyse-Dienstleister gerne weiter!“

Karl Christe
Leiter der Abteilung
Energieservice Kunden
Allgäuer Überlandwerk GmbH

2. Referenzen

2.3 Referenzprojekt – Service Tests



- Ziel
 - Messung der Servicequalität der von der SV Business Catering GmbH betriebenen Gastronomie-Standorte im Rahmen einer Veranstaltung der Messe Düsseldorf GmbH
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methodik unter Einbezug individueller Merkmale der verschiedenen Gastronomie-Arten (Snack-Bar, SB-Restaurants, Service-Restaurants)
 - Erstellung der Einsatzplanung bei Gleichverteilung der Tests auf alle Standorte zu drei verschiedenen Test-Zeiträumen
- Umsetzung
 - Durchführung von insgesamt 54 Servicetests (inklusive Leistungsanspruchnahme) an 18 verschiedenen Standorten
 - Dokumentation qualitativer Hinweise zu einzelnen Gastronomie-Standorten
- Ergebnis
 - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach Gastronomie-Art für die einzelnen Leistungsdimensionen
 - Vergleich der Ergebnisse mit den Ergebnissen eines Wettbewerbers auf der Messe Düsseldorf GmbH



„Die Consulimus AG hat unsere Anforderungen an gastronomische Qualität genau verstanden und sauber in ein zielführendes Testkonzept umgesetzt. Mit den Ergebnissen können wir hervorragend arbeiten, um unseren hohen Servicestandard nachhaltig zu sichern.“

Holger Putzke

Operation Account Manager
SV (Deutschland) GmbH

SVGroup

Passion for quality. Since 1914.

2. Referenzen

2.4 Kunden über uns



„Für uns ist eine persönliche Betreuung und eine 100%ig zuverlässige Umsetzung das A und O. Und das bietet uns die Consulimus AG in vorbildlicher Art und Weise.“

Monika Arendt
Leitung Qualitätsmanagement
WAZ Direkt Service GmbH & Co. KG

WAZ



„Die Testkonzeption berücksichtigt bedingungslos unsere individuellen Anforderungen als Messgesellschaft; die Ergebnisse helfen uns immens, aktiv eine stetige Steigerung unserer Servicequalität voranzutreiben.“

Andreas Thonnett
Leiter Besucher-Services

 koelnmesse



„Auf den Punkt gebracht: Professionelle, individuelle Beratung, souveräne Umsetzung und praxisnahe Ergebnisse – Erstklassig!“

Birgit Vetter
Bereichsleiterin Personal
Volksbank Vogtland eG

**Volksbank
Vogtland eG** 

2. Referenzen

2.5 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Mystery Shopping

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



KEY FACTS

- Seit 2005 erfolgreich am Markt
- Seitdem über 800 Projekte
- Über 350 Referenzkunden
- Qualität nach ISO-Norm
- Eigener Pool an Mitarbeitern, Testern und Interviewern

LEISTUNGEN

- Mystery Analysen
- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen
- Unterstützungsleistungen

CONSULIMUS AG

- Schwerpunkt: Individuelle Leistungsentwicklung für Kunden aus diversen Branchen
- Effiziente Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung
- Kernteam von akademisch ausgebildeten Projektleitern

REFERENZEN (AUSZUG)

	(seit 2005)
	(seit 2006)
	(seit 2009)
	(seit 2010)
	(seit 2011)
	(seit 2012)
	(seit 2013)
	(seit 2014)

3. Unternehmensvorstellung

3.2 Key Performance Indikatoren



Kundenbewertung als Leistungsbarometer

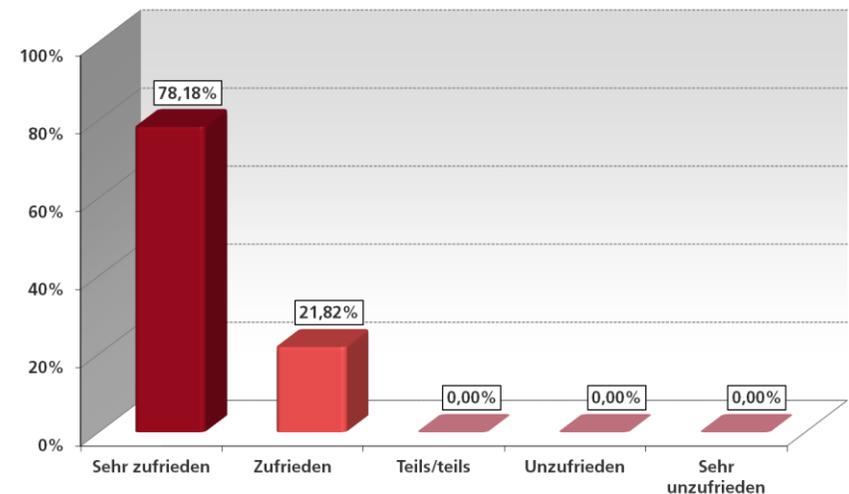
(Ergebnisse der Kundenbefragung Ende 2014)

- **Kompetenz – „Sehr gut“ (1,16)**
 - Langjährige Projekterfahrung
 - Hohe Fachkompetenz

- **Flexibilität – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Unkomplizierte Anpassungs- und Reaktionsprozesse im laufenden Projekt

- **Kundenorientierung – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Individuelle Betreuung im laufendem Projekt
 - Persönliches Engagement für den Kunden
 - Hohe Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail

Zufriedenheit mit der Consulimus AG insgesamt



3. Unternehmensvorstellung

3.3 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Shoppings• Mystery Calls• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Mystery Shopping

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Andreas Abbing, Vorstand

Tel.: (0221) 788 745-13

E-Mail: abbing@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

