

# Referenzprojekt „Mystery Shopping“

- Ziel
  - Objektive Messung und Beurteilung der Verkaufskompetenzen der Shop-Mitarbeiter zur Aufdeckung von Optimierungspotenzialen zur nachhaltigen Mitarbeiterentwicklung
- Aufgabe
  - Entwicklung einer konsistenten Testmethodik, Erstellung der Testmaterialien und Übernahme der vollständigen Planung und Organisation der Mystery Shoppings
  - Erfassung der aktuellen Servicequalität mit dem Fokus auf die Beratungskompetenzen und die vertriebliche Ausrichtung im Verkaufsgespräch
- Umsetzung
  - Durchführung von kontinuierlichen Mystery Shoppings (mitarbeiterbezogene Tests, Testung von Partnershops und Betrachtung der Servicequalität in Wettbewerberstores)
  - Umgehende Dokumentation der Mystery Shoppings mit Hilfe des zuvor erstellten Bewertungsbogens
- Ergebnis
  - Detaillierte Darstellung der Einzelergebnisse in aufbereiteten Bewertungsbögen sowie die direkte Übersendung der Ergebnisse am Folgetag
  - Vergleichbarkeit der Testergebnisse durch die Verwendung eines einheitlichen Punktesystem



*„Die Consulimus AG überzeugt hinsichtlich ihrer qualitativ hochwertigen und flexiblen Arbeitsweise. Die Ergebnisse der Mystery Shoppings sind für uns eine perfekte Grundlage für eine nachhaltige Serviceoptimierung.“*

**Mehmet Celik**

Leiter Retail Shops/ Fachhandel  
NetCologne GmbH

