

# Referenzprojekt „Prozess- und Mystery Analyse“

- Ziel
  - Vollumfängliche Analyse von Experiment e.V. im Vergleich zur Konkurrenz hinsichtlich der Service- und Beratungsqualität, der Customer Journey in den ersten Prozessschritten sowie der Darstellung und Wirkung der Webseite und des Social-Media-Auftritts
- Aufgabe
  - Durchführung einer vergleichenden Prozess- und Mystery Analyse bei Experiment e.V. sowie je fünf wichtigen Wettbewerbern im Hinblick auf zwei Produkte
  - Ausführliche Betrachtung des Social-Media-Auftritts von Experiment e.V. und deren Wettbewerbern bei Instagram und YouTube sowie vergleichende Analyse der Darstellung auf der eigenen Webseite
- Umsetzung
  - Entwicklung von umfassenden Identitäten, Anfragerbiografien und Szenarien sowie Auswahl und Briefing der einzusetzenden Tester
  - Durchführung von jeweils insgesamt 24 Mystery Calls, Mystery Mails, Katalogbestellungen und prozessanalytischen Mystery Tests zur Ermittlung der Beratungs- und Servicequalität und zur Analyse der Customer Journey sowie Besuch und Analyse von Infoveranstaltungen (Informationsabende und Messestände)
  - Analyse der Webseiten und der Social-Media-Kanäle anhand von Gegenüberstellungen und Zielgruppenbewertungen
- Ergebnis
  - Ermittlung von Optimierungsbedarfen und Ableitung von Handlungsempfehlungen sowie Präsentation der Ergebnisse vor den Verantwortlichen von Experiment e.V.
  - Anschließende Durchführung von Vertriebsschulungen mit den verantwortlichen Mitarbeitern\*innen



*„Vielen Dank für die hervorragende Umsetzung der Prozess- und Mystery Analyse sowie der professionellen Vorstellung der Ergebnisse. Die Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen haben uns sehr geholfen, priorisierte To-dos abzuleiten und umzusetzen.“*

**Rabea Brozulat**

Teamleitung Marketing und Kommunikation

Experiment e.V.



**Experiment e.V.**