



Mystery Shopping

# Ihr Ansprechpartner

Liebe Kunden,

wir testen nicht nur Standards – wir setzen Standards!

Die Grundlage jedes Mystery Tests ist die Überprüfung von unternehmensinternen Vorgaben. Dies gelingt nur durch die intensive Auseinandersetzung mit den einzuhaltenden Vorgaben sowie mit den Zielen und Bedürfnissen des Kunden.

Beginnend mit Testszenarien über die Auswahl und Schulung der Testpersonen bis hin zur eigentlichen Testdurchführung ist es unser Anspruch, qualitativ hochwertige Mystery Tests nach Ihren Anforderungen zu konzipieren und umzusetzen.

Der direkte Kundenkontakt beeinflusst die gesamte Unternehmenswahrnehmung Ihrer Kunden maßgeblich. Wir möchten Sie zu Zeiten von Marktsättigung und hoher Wettbewerbsintensität dabei unterstützen, sich durch konsequent kundenorientiertes Handeln von anderen Marktteilnehmern abzusetzen und sich somit einen strategischen Vorteil zu verschaffen.

Wir optimieren Kundenservice – gerne auch für Sie!

## ANDRE MAKLES

- Studium der Sportökonomie mit den Schwerpunkten Betriebswirtschaftslehre und Management
- Bereichsleiter Mystery Analysen
- Schwerpunkt liegt auf der ganzheitlichen Konzeption von Mystery Projekten, der Entwicklung von Bewertungsbögen und Testszenarien, der Erstellung von Auswertungen sowie der Interpretation von Testergebnissen



# Unsere Leistungen

## Unsere Angebote im Rahmen von Mystery Shoppings

### Mystery Shopping



- Objektive Überprüfung der Servicequalität und des Kaufprozesses während einer realen Kaufsituation
- Rundumüberprüfung des Point of Sale (Beratungs- und Kaufgespräch, Platzierung der Produkte, Kaufabschluss etc.)
- Identifikation von Stärken und Schwächen hinsichtlich der Kundenbetreuung und des allgemeinen Services
- Beispielsweise: Mystery Shoppings am POS, Kontrollkäufe, Feedback-Tests, Jugendschutztests

### Service Checks



- Objektive Messung der Service- und Beratungsqualität steht im Mittelpunkt
- Alleinige Betrachtung der Servicequalität ohne Kaufabschluss
- Identifizieren von Servicedefiziten und Potentialen anhand von (unternehmensinternen) Standards und Vorgaben
- Beispielsweise: Service Checks auf Messen, im Rahmen von Veranstaltungen oder in Kundencentern

### E-Mystery Shopping



- Messung der webbasierten Service- und Beratungsqualität sowie der Überprüfung der Erreichbarkeit
- Testung des gesamten Online-Bestellprozesses (Bestellabläufe, Logistik- und Retourenprozesse, Warenpräsentation)
- Aufdecken von Problemen im Kaufprozess, unautorisierten Verkäufern, Plagiaten und Reimporten
- Beispielsweise: Online Mystery Shopping, Mystery Chats, Mystery Mails, Usability Tests, Kontrollkäufe

# Unsere Vorgehensweise

Unsere Vorgehensweise im Rahmen von Mystery Shoppings

## Konzeption



- Vollständige Entwicklung einer qualitativ hochwertigen Testmethode
- Erstellung von Einsatzplänen und Testeridentitäten mit dazugehörigen Szenarien
- Entwicklung von Bewertungsbögen
- Auswahl und Rekrutierung von Testern
- Gestaltung unter Einbezug individueller Merkmale des Kunden

## Durchführung



- Vollständige Übernahme der Durchführungsorganisation
- Planungsgetreue Umsetzung
- Persönliches Briefing von geschulten Testern
- Kontinuierlicher Austausch zwischen Projektleitung und Testern
- Laufende, zuvor festgelegte Statusupdates an das Unternehmen

## Auswertung



- Analyse und Aufbereitung der Ergebnisse mittels etablierter statistischer Methoden
- Differenzierte Auswertung nach zuvor abgestimmten Kriterien
- Identifikationen von Handlungsbedarfen & Ableitung erster Handlungsempfehlungen
- Grafische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse

## Folgeprozesse



- Präsentation der Ergebnisse vor Ort
- Kontinuierliche Durchführung
- Unterstützung während des Optimierungsprozesses

Die jeweiligen Prozessschritte stellen einen vollständigen Projektlauf dar. Selbstverständlich können nur Teilaspekte umgesetzt werden.

# Ihre Vorteile

Gründe für die Durchführung von Mystery Shoppings

## Serviceoptimierung



Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Dienstleistungsqualität durch objektive Überprüfung der Einhaltung und Optimierung von Servicestandards

## Potentialanalyse



Identifizierung von Stärken und Schwächen durch detaillierte handlungsorientierte Ergebnisdarstellung und Analyse von Bereichen mit explizitem Handlungsbedarf

## Umsatzsteigerung



Nachhaltige Umsatzsteigerung durch bessere Marktpositionierung als Resultat optimierter Servicequalität und verbesserter Abläufe sowie Strukturen

## Weiterentwicklung



Identifikation von Schulungs- und Handlungsbedarfen als Grundlage der Personalentwicklung und zur Optimierung entlang der Customer Journey

# Deshalb die Consulimus AG

Aus diesen Gründen sollten Sie sich für uns entscheiden

## Qualität



Qualitativ hochwertige Konzeption und Umsetzung durch erfahrene Projektleiter mit methodisch fundiertem Wissen und persönlich geschultem Personal

## Betreuung



Individuelle und flexible Betreuung sowie kontinuierliche Status-Updates über die gesamte Projektlaufzeit durch einen persönlichen Ansprechpartner

## Preis-Leistung



Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis mit individueller und transparenter Aufwandskalkulation ohne versteckte Zusatzkosten sowie wählbarer Angebotsmodule

## Sicherheit



Uneingeschränkte Erfüllung sämtlicher Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gemäß DSGVO und weiterer gesetzlicher Vorgaben

# Referenzprojekt Mystery Shopping - Laminatberatung

- Ziel
  - Überprüfung der Qualität der Beratung und der Verkaufsorientierung von Außendienstlern eines Laminatherstellers an deutschlandweit verteilten Standorten eines Baumarkt-Filialisten
- Aufgabe
  - Optimierung der Testmethode, 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 Testwellen
  - Zeitnahe Dokumentation der Testergebnisse und Bereitstellung mittels der implementierten Reportingplattform
- 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 hat mich überzeugt – ich würde die Consulimus AG uneingeschränkt weiterempfehlen.“*

**Dr. Frank Przybylski**

Geschäftsführer

DVAK Deutsche Vertriebs Akademie  
GmbH

**DVAK**   
DEUTSCHE VERTRIEBS AKADEMIE GMBH

# Referenzprojekt Servicetests – Servicestandards Messegesellschaft

- Ziel
  - Messung der Qualität der Leistungen und des Grades des Einhaltens von Servicestandards zu unterschiedlichsten Gewerken im laufenden Veranstaltungsbetrieb
- Aufgabe
  - Entwicklung eines individuellen Testkonzeptes mit dem Ziel der Vergleichbarkeit der Qualitätsausprägung unterschiedlicher Gewerke (Gastronomie, Verkehr, Reinigung/Sanitär, Besucherservices)
  - Entwicklung gewerkbezogener Bewertungsbögen
  - Einbezug qualitativer Aspekte der Leistungswahrnehmung durch die Tester
  - Implementierung eines mehrdimensionalen Reportings
- Umsetzung
  - Durchführung der Servicetests zu 12 Veranstaltungen jährlich
  - Durchführung von 12 Testbesuchen je Veranstaltung mit jeweils 24 unabhängigen Gewerktests
- Ergebnis
  - Differenzierte Auswertung der Testergebnisse auf Gesamt-, Gewerk- und Standortebene
  - Darstellung von Trends in der Qualitätsentwicklung und einzelner Handlungsbedarfe



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

**Andreas Thonnett**

Leiter Besucher-Services  
Koelnmesse GmbH





# Referenzprojekt Mystery Analyse ganzheitlich – Vertriebsorientierung

- Ziel
  - Basisermittlung des aktuellen Qualitätsstands des telefonischen und persönlichen Privatkundenservices sowie der Erreichbarkeit in verschiedenen Abteilungen des AÜW
  - 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 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
- Ergebnis
  - Vollständige Aufbereitung und Vorstellung der Testergebnisse
  - Ergebnisgrundlage für Folgeanalysen 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



# Referenzprojekt Servicetests – Servicequalität Gastronomie

## ▪ Ziel

- Messung der Servicequalität der von der SV Business Catering GmbH betriebenen Gastronomiestandorte im Rahmen einer Veranstaltung der Messe Düsseldorf GmbH

## ▪ Aufgabe

- Vollständige Entwicklung der Testmethodik unter Einbezug individueller Merkmale der verschiedenen Gastronomiearten (Snack-Bar, SB-Restaurants, Service-Restaurants)
- Erstellung der Einsatzplanung bei Gleichverteilung der Tests auf alle Standorte zu drei verschiedenen Testzeiträumen

## ▪ Umsetzung

- Durchführung von insgesamt 54 Servicetests (inklusive Leistungsinspruchnahme) an 18 verschiedenen Standorten
- Dokumentation qualitativer Hinweise zu einzelnen Gastronomiestandorten

## ▪ Ergebnis

- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse nach Gastronomieart 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

**sv**group

# Referenzprojekt Mystery Analyse ganzheitlich - Kundenservice

- Ziel
  - Kontinuierliche Messung der Qualität des Kundenservices an unterschiedlichen Kundenkontaktpunkten der SWK ENERGIE GmbH
- Aufgabe
  - Entwicklung einer kanal- und kontaktpunktübergreifenden Messmethode
  - Entwicklung von vergleichbaren Qualitätsindizes für die unterschiedlichen Kontaktkanäle
- Umsetzung
  - Kontinuierliche Durchführung von Kontaktpunkttests in Form von
    - Klassischen Mystery Calls
    - Mystery Shoppings vor Ort
    - Silent Monitorings (Bewertung aufgezeichneter, telefonischer Echt-Kontakte)
    - Mail Monitorings (Bewertung dokumentierter Echt-E-Mail-Korrespondenz)
- Ergebnis
  - Vollständige, monatliche Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse
  - Bereitstellung von Qualitätsindizes für die unterschiedlichen Kontaktkanäle und eines Vergleichs der erreichten Qualitätsniveaus



*„Insbesondere die Individualität des Konzeptes und die Kontinuität sowie die Aussagefähigkeit der Messungen haben die Consulimus AG zum richtigen Partner für uns gemacht.“*

**Gerd Grafmans**

Leiter Service  
SWK ENERGIE GmbH





**Consulimus AG**  
Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

**Ansprechpartner:**  
Andre Makles  
Bereichsleitung Mystery Analysen  
Tel.: (0221) 788 745-18  
E-Mail: [makles@consulimus.de](mailto:makles@consulimus.de)  
Web: [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)