

Mystery shopping: Der Weg zu zufriedenen Kunden

„Die Verkäuferin war genervt. Ich musste ihr alles aus der Nase ziehen und hatte das Gefühl, dass sie mich schnell wieder loswerden wollte.“ Diese Aussage stammt von einer Testkäuferin, die im Anschluss an ihren Scheinkauf einen umfangreichen Fragebogen ausfüllte. „Testkäufer, sogenannte „Mystery Shopper“ einzusetzen, ist eine effektive Methode, um die Zufriedenheit der Kunden beim Einkauf festzustellen. Die Erfahrung zeigt, dass drei gute „Mystery Shopper“ ebenso viel bringen können, wie eine Umfrage bei 100 Kunden“, stellt Katrin Drogatz-Krämer fest. Seit über vier Jahren



Zufriedene Kunden kaufen mehr

sicherungs“, so Severin. Die Auftraggeber kommen aus den verschiedensten Branchen. Zu den Kunden zählt der Lebensmitteleinzelhandel, ebenso wie Baumärkte, Möbelhäuser, Bäder oder die Bekleidungs- und Automobilbranche. In der Regel beschwert sich nur einer von 24 Kunden. Die meisten ärgern sich im Stillen und wechseln zur Konkurrenz. Um das zu verhindern, unterziehen sich immer mehr Unternehmen einer freiwilligen Selbstkontrolle. „Kein Verkäufer hat durch unsere Testkaufaktionen seinen Job verloren – im Gegenteil. Es geht nicht darum, Mitarbeiter anzuprangern, sondern darum, sie anzuleiten und zu motivieren. Denn der richtige Umgang mit Kunden kann erlernt werden und soll Spaß machen“, betonen Severin und Drogatz-Krämer. Am meisten freuen sich beide über deutliche Verbesserungen in der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, die sich bei vielen ihrer Stammkunden immer häufiger zeigt. Hier die Aussage eines kürzlich erfolgten Testkaufs: „Der Verkäufer beriet mich sehr gut, wirkte lebhaft und engagiert, war an mir interessiert und ging auf alle Fragen ein. Er überzeugte durch seine Fachkenntnisse und beriet mich freundlich und ohne erkennbaren Zeitdruck. Es machte ihm richtig Spaß. Einfach klasse!“

kooperiert die Markt- und Sozialforscherin (drogatz marketing research) mit dem Fuldaer Unternehmer Ulrich Severin, Inhaber der Personalberatung pms Personalmanagement Severin, im Bereich Mystery Shopping. Die über 250 freien Mitarbeiter werden in den unterschiedlichsten Branchen in Fulda und auch bundesweit eingesetzt. Bei Bedarf werden Mitarbeiter nachgeschult. „Eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist schließlich die beste Arbeitsplatz-