

Wird diese Nachricht nicht richtig dargestellt, klicken Sie bitte [hier](#).



**handel-scout.de**  
Das Dienstleistungsportal der Handelsverbände  
Baden-Württemberg und Hessen

**HBW.Mehrwerte**

**10. Dezember 2018**



## **GUTER SERVICE IST KEIN ZUFALL**

**MYSTERY SHOPPING** – spiegelt den Eindruck der Kunden und bringt Klarheit!

Die einfachen Zeiten sind vorbei: früher waren viele Käufer Stammkunden aus Tradition und Überzeugung, heute sind Kunden sprunghafter denn je. Inzwischen gibt es unzählige Anbieter – und durch das Internet ist alles nur einen Klick entfernt. Ohne große Mühen können Kunden Preise vergleichen und sich aus hunderten von Angeboten das heraussuchen, was am besten zu Ihnen passt.

Umso wichtiger ist es für Händler, sich durch eine außergewöhnliche Servicequalität von den Anderen abzuheben. Eine sinnvolle und erfolgreiche Methode zur Überprüfung – sowohl offline als auch online – ist das Mystery Shopping. Dieser „Store-Check“ beleuchtet das Erscheinungsbild eines Geschäfts, das Einkaufserlebnis und das Auftreten der Mitarbeiter aus Sicht des Kunden. Beispielsweise können folgende Aspekte beim Mystery Shopping betrachtet und beurteilt werden:

- Erreichbarkeit, Außeneindruck
- Warenpräsentation, Ladengeschäft, Sortiment
- Wartezeit bis zur Begrüßung, Kontaktaufnahme und Kompetenz des Mitarbeiters
- Verkaufsgespräch/ Einkaufserlebnis
- Umsetzung der Unternehmensrichtlinien
- Bezahlmöglichkeiten, Bezahlvorgang und Verabschiedung.

Beim Mystery-e-Shopping werden u.a. folgende Parameter beurteilt:

- Wie ist die Navigation durch den Shop?
- Wird der Shop als vertrauenswürdig empfunden?
- Findet der Kunde ausreichende Informationen über die Produkte, das Unternehmen und die Serviceleistungen?

- Wie kundenfreundlich sind der Bestellvorgang und die Zahlungsmodalitäten?
- Erhält der Kunde das richtige Produkt in der versprochenen Zeit?
- Welche Erfahrungen macht der Kunde bei Reklamationen und Retouren?

Diese Vorgehensweise bietet eine praxis- und umsetzungsorientierte Betrachtung aus Sicht des Kunden – denn der Kunde ist der Entscheider! Viele Kunden sind sogar bereit, für besseren Service einen höheren Preis zu bezahlen.

Das Mystery Shopping kann zu einer punktuellen oder auch kontinuierlichen Überprüfung der Servicequalität eingesetzt werden und trägt damit zu einer langfristigen Verbesserung des Einkaufserlebnisses bei. Zum Abschluss noch ein Zitat von Henry Ford: „Ein Unternehmen, das sich uneingeschränkt dem Service widmet, hat nur eine Sorge bezüglich der Gewinne. Sie sind peinlich groß.“ Auch wenn die Gewinne nicht sofort „peinlich groß“ ausfallen, so wird ein gutes Serviceangebot und eine stetige Überprüfung doch wesentlich zum nachhaltigen Erfolg Ihres Unternehmens beitragen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine erfolgreiche Weihnachtszeit und stehe für Fragen und Anregungen sehr gerne zur Verfügung!

Ihre

Christine Hagmann



Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr empfangen möchten, können Sie diesen [hier](#) kostenlos abbestellen.

Bildquellen: Fotolia.com, Shutterstock, Jeweilige Anbieter, Experten oder Partner

Herausgeber:

Handelsverband Baden-Württemberg // Neue Weinsteige 44 // 70180 Stuttgart

Vertretungsberechtigte RAin Sabine Hagmann Hauptgeschäftsführerin

Kontakt:

Stephanie Dorsch // 0711 6486427 // dorsch@hv-bw.de