

# M Marktkorb

Fuldaer Bote • Das Anzeigenblatt für Osthessen

Nr. 14 • Jahrgang 29 • Mittwoch, 5. April 2006 • Verteilte Auflage (ADA-geprüft): 97779 Exemplare

## „Mystery Shopper“ testen inkognito heimische Geschäfte

Service und Kundenfreundlichkeit: Eine Expedition in die deutsche Servicewüste

Fulda (MK). Donnerstagabend im Baumarkt: Christian G. möchte 100 Quadratmeter Laminat kaufen. Letzten Montag trat er noch als Geschäftsmann auf und lies sich über das neueste Handy beraten. Aber heute lautet sein Auftrag, nach Laminatpreisen zu fragen und nebenbei den Blick schweifen zu lassen. Ist der Markt sauber und übersichtlich? Sind die Mitarbeiter freundlich? Das sind Fragen, die jeden Käufer beschäftigen, aber ganz besonders Christian G., der in seiner Freizeit gelegentlich als anonymer Testkäufer im Fuldaer Einzelhandel auf Entdeckungsreise geht.

Fern aller Tests arbeitet er als Ingenieur und ist handwerklich interessiert. „Wird es günstiger, wenn ich mehr nehme?“, möchte er wissen. Der Verkäufer lächelt, bedauert und schlägt eine Kundenkarte mit Rabatt vor und hält die ganze Zeit Augenkontakt. Christian G. ist zufrieden, denn wichtig ist nicht nur ein Schnäppchenpreis sondern auch die Beratung. Im Anschluss an seinen Scheinkauf wird er zu Hause einen umfangreichen Fragebogen ausfüllen, den seine Auftraggeber anschließend mit denen weiterer Testkäufer vergleichen und auswerten werden. Je nach Auftrag erhält Christian G. zwischen 15 und 50 Euro pro Test.

### Ärgern im Stillen

Testkäufer loszuschicken ist ein Trend, der wie viele andere aus den USA kommt. Die Erfahrung zeigt, dass drei gute „Mystery Shopper“ genau so viel wert sind wie eine Umfrage bei 100 Kunden. Das Thema Kundenzufriedenheit haben sich Katrin Drogatz, Marketingberaterin und Marktforscherin aus Fulda, und



Inkognito unterwegs sind die Testeinkäufer der Fuldaer Firma pms Severin in den osthessischen Geschäften, um im Auftrag der Inhaber die Mitarbeiter auf Service und Kundenfreundlichkeit zu prüfen. Foto: MK

Ulrich Severin, Inhaber der Fuldaer Personalberatung pms Personalmanagement Severin, auf ihre Fahnen geschrieben: „Wir haben unsere Kompetenzen aus den Bereichen Marketing, Ver-

trieb und Personal gebündelt und unterstützen Unternehmen dabei, ihren Kundenservice zu verbessern und schulen Mitarbeiter bei Bedarf nach. Eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit

ist schließlich die beste Arbeitsplatzsicherung.“

Es geht bei Testkäufen nicht darum, Mitarbeiter anzuprangern, sondern darum, sie anzuleiten und zu motivieren. Denn der richtige Umgang mit Kunden kann erlernt werden und soll Spaß machen. „Nur ein zufriedener Kunde ist ein guter Kunde. Nur Wenige verlangen nach dem Vorgesetzten, wenn der Service zu wünschen übrig lässt, wenn die Milch sauer ist oder das Personal“, so Drogatz. Es 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 Firmen einer freiwilligen Selbstkontrolle, schulen ihre Mitarbeiter und verwandeln sich zu Oasen in der deutschen Servicewüste.

## Heute aktuell

### Kroatien plant Tests in Fulda

WM-Stars spielen wohl gegen Flieden Seite 2

### Viele super Preise winken!

Tolle Verlosungen

### Platz zwei!

Dreiseithof bei „Avenzio“ ausgezeichnet Seite 4