

M Marktkorb

Fuldaer Bote • Das Wochenblatt für Osthessen

S N Nr. 46 • Jahrgang 32 • Mittwoch, 11. November 2009 • Verteilte Auflage (ADA-geprüft): 97 083 Exemplare

„Mystery-Shopper“ in Fulda

Qualitätssicherung in Beratung und Verkauf durch den Einsatz von Testkäufern

Fulda (MK/ike). „Die Verkäuferin war genervt, ich musste ihr alles aus der Nase ziehen und bekam dann zur Antwort, dass die Preise und Funktionen doch an den Geräten stünden. Eine Beratung bekam ich nicht und ich hatte das Gefühl, dass sie mich schnell wieder loswerden wollte.“

Eine solche Situation hat möglicherweise jeder schon einmal erlebt. Doch dieses Mal ist es anders, denn die Aussage kommt von einer Testkäuferin. Im Anschluss an ihren Scheinkauf wird sie einen umfangreichen Fragebogen ausfüllen, den ihre Auftraggeber mit den Ergebnissen weiterer sogenannter „Mystery Shopper“ vergleichen und auswerten werden. „Testkäufer einzusetzen ist eine sehr kostengünstige und effektive Methode für Unternehmen, um die Zufriedenheit ihrer Kunden beim Einkauf festzustellen, denn die Erfahrung zeigt, dass drei gute „Mystery Shopper“ genau so viel wert sein können, wie eine Umfrage bei 100 Kunden“, stellt Katrin Drogatz-Krämer fest.

Seit über vier Jahren kooperieren die beiden Fuldaer Unternehmer Ulrich Severin, Inhaber der Personalberatung pms Personalmanagement Severin, und die Markt- und Sozialforscherin Katrin Drogatz-Krämer (drogatz



Zufriedene Kunden durch kompetente und freundliche Beratung sowie Qualitätssicherung im Verkauf soll durch den Einsatz von Testkäufern erreicht werden.

Foto: Fotolia.com/Yuri Arcurs

marketing research) im Bereich Mystery Shopping und setzen ihre über 250 freien Mitarbeiter in den unterschiedlichsten Branchen in Fulda und auch bundesweit ein: „Wir haben unsere Kompetenzen aus den Bereichen Marktforschung, Marketing, Vertrieb 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.“

Die Auftraggeber von Drogatz-Krämer und Severin kommen aus den verschiedensten Branchen, wie zum Beispiel Lebensmittel Einzelhandel, Baumärkte, Möbel, Bäder, Bekleidung, Automobile und vieles mehr. „Die Resonanz unserer Auftraggeber ist äußerst positiv. Viele kommen

zu uns mit dem wagen Gefühl, dass ‚irgendwas im Verkauf nicht ganz stimmig ist‘ und nehmen unser Angebot – die ‚Lage vor Ort‘ durch einen objektiven Testkäufer einzusetzen zu überprüfen – gerne in Kauf.“

Denn wie Statistiken belegen, 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 hierzulande einer freiwilligen Selbstkontrolle und schulen ihre Mitarbeiter. „Kein Verkäufer hat durch unsere Testkaufaktionen seinen Job in einem Unternehmen verloren – in den meisten Fällen trifft eher das Gegenteil zu.“ Denn es gehe bei Testkäufen nicht darum, Mitarbeiter anzuprangern, sondern um sie langfristig anzuleiten und zu motivieren“, be-

tont Severin denn der richtige Umgang mit Kunden kann erlernt werden und soll Spaß machen.

Als arbeitsplatzgefährdend für die getesteten Verkäufer sieht der Inhaber von pms die Maßnahme jedoch nicht an, denn „der Auftraggeber will durch den Einsatz eines Testkäufers lediglich die Lage ermitteln und – insofern nötig – Maßnahmen zur Verbesserung der Beratungsqualität einleiten und dies ja auch im Sinne des Verkäufers.“ Wird im Anschluss an eine Erstmaßnahme in einem Laden ein erneuter Testkauf durchgeführt, so erlebt das Team um Ulrich Severin häufig bei erneuten Einsätzen positive Rückmeldungen wie: „Der Verkäufer wirkte lebhaft und engagiert, hatte richtig Spaß an der Beratung und überzeugte durch Fachkenntnisse. Einfach klasse!“

Heute aktuell

Kein Unterricht
Reaktion auf H1N1 S. 2

Mit Holunder
Bionade lockt Bauern S. 5

Rezitiert
Görner im Gespräch S. 9