

Mystery Shopper Informationen

1. Was ist ein Testkäufer?
2. Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um Mystery Shopper zu werden?
3. Mystery Shopping hauptberuflich?
4. Wieviel verdiene ich als Mystery Shopper?
5. Wie viele Tests kann man in einem Monat machen?
6. Wie umfangreich ist ein Test?
7. Wann werden die Tests durchgeführt?
8. Wie, wo und wann finden Schulungen statt?
9. Wird ein Gewerbeschein benötigt?
10. Wie sieht das Beschäftigungsverhältnis für einen Testkäufer aus?
11. Auftragsvergabe und Rechnungen

1. Was ist ein Testkäufer?

Ein Testkäufer (oder auch Mystery Shopper/ Mystery Agent/ Secret Shopper) führt „verdeckte“ Einkäufe oder Beratungsgespräche durch, d.h. er testet Filialen, Stores oder Shops. Die Art eines Tests oder Checks variiert je nachdem was getestet werden soll. Ein Mystery Shopper führt beispielsweise Store Checks, Service Checks, Testberatungen oder Mystery Calls durch.

Bei einem Store Check untersucht der Testkäufer ein Ladengeschäft nach festen Kriterien und Standards. Gegenstand der Prüfung ist immer ein Point of Sale (POS), d.h. eine Einkaufsstelle wie z.B. ein Supermarkt. Mit dem Store Check werden nun verschiedene Parameter überprüft, die die Kaufentscheidung bzw. die Kundengewinnung maßgeblich beeinflussen (z.B. Erscheinungsbild des POS, Einhaltung von Präsentationsrichtlinien, korrekte Platzierung von Produkten, korrekte Aufstellung der Warendisplays, Überprüfung der Beschilderung, etc.)

Zu den Kriterien, die bei einem Service Check beurteilt werden, zählen u.a. Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Fachkompetenz, Ambiente, Warenpräsentation oder aber auch spezifische betriebsinterne Abläufe, d.h. hier steht der Mitarbeiter im Vordergrund der Beurteilung.

Anhand von realitätsnahen Szenarien werden z.B. bei Kauf- oder Beratungsgesprächen Alltagssituationen nachgestellt. Aus dem konkret erlebten Beratungsfall können somit wichtige Rückschlüsse auf Mängel im Gesamtprozess gezogen werden.

Testkäufe beurteilen die reale Service-Situation in Unternehmen und ermitteln Stärken und Schwächen im Dienstleistungsprozess.

SKOPOS NEXT führt nationale als auch internationale Mystery-Projekte in den Bereichen Automobil, Tourismus, Handel, Banken, Gebrauchsgüter, Freizeit und Telekommunikation durch. Wir unterstützen unsere Kunden weltweit bei der Verbesserung Ihrer Servicequalität. Mit Ihrer Tätigkeit als Mystery Shopper tragen Sie dazu bei, dass der Kundenservice in Ihrer Region verbessert wird.

2. Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um Mystery Shopper zu werden?

Mystery Shopper kann eigentlich jeder werden, der volljährig ist, unabhängig von Alter oder Geschlecht. Sie sollten allerdings Interesse an Verbraucherthemen und Serviceverbesserungen mitbringen. Neben Dienstleistungsorientierung ist Zuverlässigkeit eine unabdingbare Eigenschaft. Sie sollten auch über eine gute Beobachtungsgabe verfügen und Ihre Beobachtungen schriftlich niederlegen können.

Besondere Kenntnisse in der Sache sind i. d. R. nicht erforderlich, da Sie für jedes Projekt umfassend gebrieft werden.

Voraussetzungen für eine Tätigkeit als Mystery Shopper bei **SKOPOS NEXT** sind:

- Mobilität (kann auch Reisebereitschaft über größere Strecken bedeuten)
- Ständiger Internetzugang und ein aktives E-Mail-Konto sowie telefonische Erreichbarkeit
- Von Vorteil wäre:
 1. wenn Sie über eine Digitalkamera verfügen und
 2. vertraut sind mit dem Aufbau und dem Ausfüllen von Frage-/Bewertungsbogen sowie mit der Eingabe der Testergebnisse in Onlinefragebogen.

3. Mystery Shopping hauptberuflich?

Als Mystery Shopper können Sie sich in der Regel Ihre Arbeitszeiten frei einteilen. Sie können viele interessante Menschen kennenlernen und bei abwechslungsreichen und spannenden Mystery Projekten mitmachen.

Jedoch ist diese Tätigkeit mehr als Nebenjob zu verstehen. Je nachdem, in welchen Regionen Sie wohnen, ob in der Stadt oder auf dem Land, und wie viele Aufträge wir bearbeiten, können Sie sich etwas nebenbei verdienen.

Sie sind allerdings nicht an nur ein Institut oder eine Agentur gebunden. Natürlich können Sie auch für andere Agenturen Mystery Checks durchführen. Hierbei ist nur die Verschwiegenheit über Projekte der Unternehmen zu berücksichtigen.

4. Wie viel verdiene ich als Mystery Shopper?

Ihr Verdienst ist abhängig von unserer Auftragslage und vom Umfang und der Schwierigkeit der Studie. Sie dürfen nicht mit einem regelmäßigen Einkommen rechnen. Abgerechnet wird nicht pro Stunde, sondern pro durchgeführtem Test. Je nach Komplexität und Zeitaufwand liegen die Vergütungen in einem angemessenen Rahmen pro Test.

5. Wie viele Tests kann man in einem Monat machen?

Dies hängt ebenfalls von unserer Auftragslage ab. In auftragsstarken Monaten können Sie damit rechnen, dass Sie durchaus mehrere Checks durchführen. Je umfangreicher Sie Ihre Profildaten einpflegen, für desto mehr Projekte kommen Sie als Zielgruppe grundsätzlich in Frage.

Letztlich entscheiden Sie bei der Bewerbung für das jeweilige Projekt darüber, welche Angebote Sie annehmen und welche nicht.

6. Wie umfangreich ist ein Test?

Das variiert je nach Studiendesign. Antwortzeiten-Tests haben z.B. für Testkäufer einen geringen organisatorischen Aufwand. Solche Tests können Sie bequem von zu Hause aus erledigen.

Store- und Service-Checks zeigen sich dagegen als wesentlich aufwendiger, da auf viele einzelne Aspekte (Warenpräsentation, Fachkompetenz der Mitarbeiter, spezifische betriebsinterne Abläufe,...) besonders geachtet werden muss. Für einen Store- oder Service-Check müssen Sie zwischen ca. 15 – 90 Minuten aufwenden.

Ähnlich verhält es sich bei Testberatungs-Gesprächen. Für ein Beratungsgespräch (z.B. in Reisebüros/Versicherungsagenturen oder Fitnessstudios) müssen Sie mindestens 30 Minuten einplanen.

7. Wann werden die Tests durchgeführt?

Je nachdem, um welche Art Check es sich handelt, werden Tests an allen Wochentagen, während den jeweiligen Öffnungszeiten, durchgeführt. In der Regel können Sie Ihre Zeit ganz nach Ihren Bedürfnissen einteilen.

Bei manchen Studien müssen wir Ihnen Tag und Uhrzeit des Tests vorgeben, jedoch sind wir in der Terminvergabe meistens sehr flexibel.

8. Wie, wo und wann finden Projekteinweisungen (Briefings) statt?

Für jedes Projekt wird ein individuelles Briefing erstellt. In der Regel erfolgt das Briefing über einen schriftlichen Projekt - Leitfaden.

Hierin sind alle wichtigen Instruktionen für den Testkäufer enthalten.

Bei bestimmten Projekten kann auch eine Online-Schulung, eine telefonische Einweisung oder eine persönliche Testerschulung erfolgen.

Schulungen finden dann regional statt, und werden auch vergütet.

9. Wird ein Gewerbeschein benötigt?

Je nach Umfang ihrer Tätigkeit kann ein Gewerbeschein nötig sein. Wir bitten Sie, sich entsprechend zu informieren (z.B. Steuerberater), da wir Sie in dieser Hinsicht nicht beraten dürfen.

10. Wie sieht das Beschäftigungsverhältnis für einen Testkäufer aus?

Die Tätigkeiten als Testkäufer werden bei **SKOPOS NEXT** als freie Mitarbeit eingestuft. Ein freier Mitarbeiter ist eine Person, die für ein Unternehmen Aufträge ausführt oder Projekte betreut, ohne dabei in das Unternehmen eingegliedert zu sein.

11. Auftragsvergabe und Rechnungen

Sobald wir Sie für ein Projekt vorsehen, informieren wir Sie i. d. R. per E-Mail.

In Ihrem persönlichen Account erhalten Sie alle relevanten Informationen, wie z.B. Einsatzzeiten und Vergütung. Die verbindliche Beauftragung erfolgt erst durch Ihre Annahme. Mit der Annahme unseres Angebots verpflichten Sie sich zur Durchführung des Tests.

Alle nötigen Unterlagen und Informationen, die für die Durchführung des Tests notwendig sind, bekommen Sie zur Verfügung gestellt, bzw. finden Sie dann ebenfalls in Ihrem Account.

Nachdem Sie Ihren Auftrag termin-/ordnungsgemäß und vollständig ausgeführt haben, reichen Sie Ihre Abrechnung über das zugesagte Honorar bei uns ein.