



# Professionelles Mystery Research



## Mystery-Methoden im Überblick



**Mystery Shopping**

**Mystery Visits**

**Jugend-  
schutztests**

**Audit/  
Store Check**



**Mystery Calling**

**Call Monitoring**

**Mystery Mailing**

**Email Monitoring**



## Fragestellungen

---

- Wie steht es um meine Mitarbeiter vor Ort?
- Halten sich meine Mitarbeiter/Dienstleister eigentlich an die Vorgabe dass...?
- Sind meine Mitarbeiter immer noch so gut?
- Wissen meine Mitarbeiter, dass...?
- Wie wirkt meine Filiale?
- Ist alles vor Ort wie es sein sollte?



## Prozessbetrachtung

---

- Wie lange dauert es bis ein Kunde...?
- Werden Besonderheiten eingehalten?
- Funktionieren meine Prozesse?
- Kommunikationsprozesse?

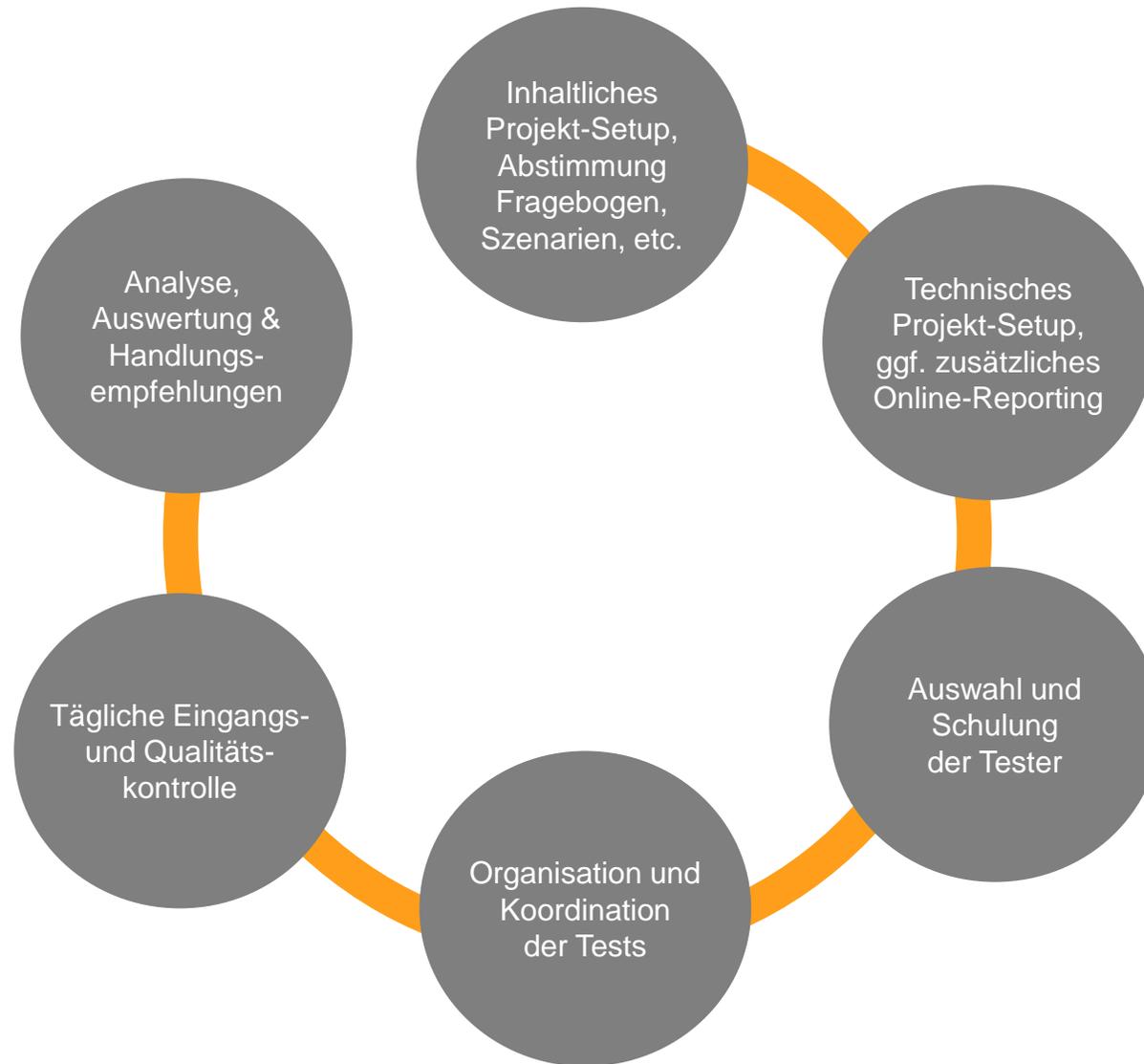


## Kontaktkanäle

---

- Stationär
- Telefon
- Mail
- Social Media





## Vom Testbesuch zur Umsetzung sinnvoller Maßnahmen



Qualitäts- und Vollständigkeitsprüfung

- Ergebnisübermittlung an den Auftraggeber
- Etwaige Rückfragen
- Feedback



- Übermittlung der Daten innerhalb von 24



- Anforderung Ergänzungen/Infos von unseren Testern
- Feedback von unseren Testern



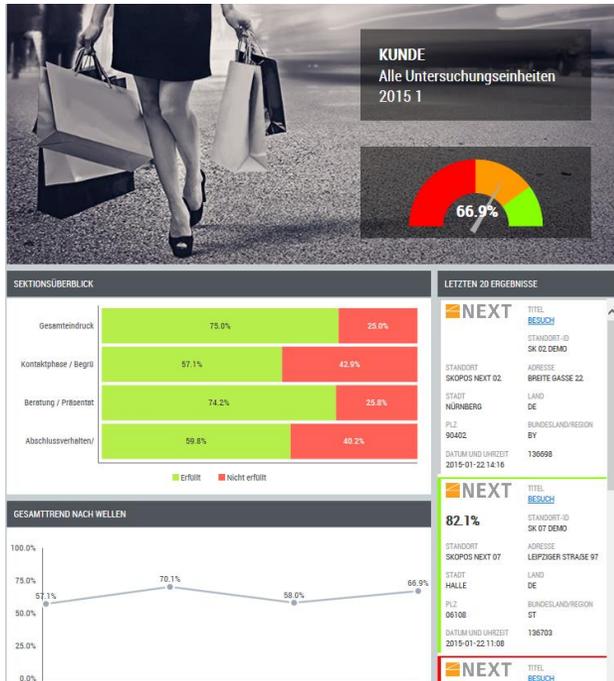
Durchführung des Tests und Ausfüllen des Online-Fragebogens

- Ableiten (gemeinsam mit SKOPOS NEXT) und Umsetzung geeigneter Maßnahmen.
- Weiterleitung der Ergebnisse
- Ergebnispräsentation

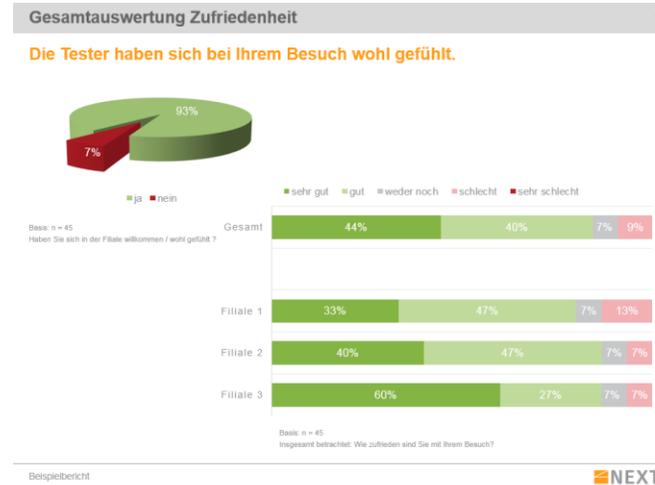


## Vorstellung der Reportingmöglichkeiten

### > Online Reporting



### > Kommentierter Power-Point-Bericht



### > Reporting-App „Mobalytics“



Mittels Mystery Research können Sie beispielsweise in folgenden Bereichen optimieren:



## Kunde

---

Höhere Kundenzufriedenheit

- Höher Wiedererkennungswert durch einheitlichen Auftritt aller Filialen
- Höhere Weiterempfehlungsbereitschaft



## Mitarbeiter

---

Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

- Einheitliche Prozesse
- Klarere Kommunikation (durch Aufdeckung von missverständlichen Prozessen/Vorgaben)
- Aufdeckung von Schulungsbedarf
- Erstellung, Anpassung und Optimierung von Trainings- und Schulungsunterlagen
- Feedbackmöglichkeiten



## Unternehmen

---

Umsatzsteigerung

- Zeit- und Kostenersparnis durch effizienteres Arbeiten
- Qualitätssicherung
- Neukundengewinnung
- Wettbewerbsvorteil



A close-up photograph of a grey, vintage-style telephone handset resting on a light-colored surface. The handset is positioned vertically, showing the earpiece at the top and the mouthpiece below. The background is a plain, light-colored wall.

**Jasmin Rosamilia**  
Senior Consultant

[jasmin.rosamilia@skopos-next.de](mailto:jasmin.rosamilia@skopos-next.de)  
+49 (0) 2233 99 88 - 203

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Rufen Sie uns gerne an, falls Sie weitere Infos wünschen oder Fragen haben.**