

Online Mystery Shopping

Webinar | 13. Dezember 2016



mystery research



Willkommen!



Jasmin Rosamilia

Senior Consultant

Moderatorin



Sämtliche Ansätze der Marktforschung unter einem Dach



Informationen zum Unternehmen



- > 20 erfahrene Mitarbeiter in Hürth bei Köln
- > Realisierung weltweiter Projekte mit starken Partnern
- > Spezialisiert auf Mystery Research
- > Mitglied der Mystery Shopping Providers Association (MSPA)
- > Eigenes Panel mit mehreren tausend Testern

Unsere Leistungen im Überblick



- > Mystery Visit
- > Call/E-Mail Monitoring
- > Transaktionspreisstudien
- > Mystery Shopping
- > Store Check/Audit
- > Jugendschutztests
- > Mystery Calling/Mailing
- > Promotion Check
- > Social Media

- Bestellung über externe Webportale
 - Fragestellung/Ziel: Wird unser Unternehmen/ unsere Ware optimal präsentiert?
- Unlizenziertes Handeln
 - Fragestellung/Ziel: Wer vertreibt unsere Ware, wenn es keiner unserer Händler ist, woher bezieht er die Ware?
- Überprüfung externer Lieferdienste
 - Fragestellung/Ziel: Welche Probleme gibt es beim Versand? Wo hakt der Prozess? Was passiert?
- Performance Eigenshop vs. Wettbewerber
 - Fragestellung/Ziel: Wie stehen wir im Vergleich zum Wettbewerber da? Wie funktionieren die jeweiligen Prozesse?



Wie werde ich im Internet wahrgenommen?

Wie findet man sich auf meinem Internetportal zurecht?

Was macht der Wettbewerb anders? Oder besser?

Gibt es die Möglichkeit mit dem Servicecenter in Kontakt zu treten?



Wie einfach kann ich die entsprechenden Produkte/ Tarife finden?

Wie einfach konnte ich Suchanfragen erstellen? Filterfunktionen?

Kann ich mir ein Angebot zusenden lassen?

Wie verständlich sind die Hinweise zu den Produkten/ Tarifen/ Verträgen?

Kann das Servicecenter mir bei Fragen zu den Produkten/ Tarifen/ Verträgen helfen?



Wie verläuft der Anmeldeprozess?
Neukunde/
Bestandkunde?

Wie läuft der Bestellprozess?

Wie komme ich mit der Zahlung zurecht? Was wird angeboten? Verschlüsselung?

Werden Vertragsunterlagen zugesendet?

Sind die Unterlagen nachvollziehbar? Passend zu dem Angebot?

Kann das Servicecenter mir bei Fragen oder z.B. Änderung der Bestellung helfen?



Kam die Ware zu dem angegebenen/vereinbarten Datum?

Wie ist der Zustand der Ware?

Wurden alle Artikel geliefert? Richtigkeit der Bestellung.

Wie war die Ware verpackt?

Wie sind die Stornierungsbedingungen?

Wie verlief der Retourepprozess? Abholung? Rückgabe vor Ort?



Wie war der Umgang mit defekter Ware?

Abwicklungsprozess nach Retoure? Z.B. Erstattung.

Kann ich meinen Vertrag ändern? Meinen Tarif anpassen?

Waren Nachbestellungen einfach möglich?

Kann ich Rechnungen online einsehen?

Konnte das Servicecenter mir bei Rückfragen helfen?



Usability Website/ App

Durch die Usability wird die Funktionalität und Wirkung der Website/ App durchleuchtet. Schwachstellen werden aufdeckt und Verbesserungspotential wird erkannt.



Mystery Calling/Mailing

Testkunden wenden sich mit vorgegebenen Szenarien an das Kundencenter. Dies kann telefonisch, per Mail oder über das Kontaktformular erfolgen. Wichtige Punkte sind hier die Erreichbarkeit/ Responcezeit sowie die Service- und Beratungsqualität.



Kundenzufriedenheit

Es findet ein Dialog mit Nutzern der Website/ App statt. Hierbei werden Wünsche, Erfahrungen, die die Nutzer gemacht haben, und ggf. Verbesserungsvorschläge besprochen.



Call/ E-Mail Monitoring

Aufgezeichnete Gespräche bzw. Anfragen der Kunden mit dem Servicecenter werden bewertet. Dabei wird nicht nur die Service- und Beratungsqualität der Mitarbeiter, sondern auch die Reaktion der Kunden auf Prozesse und Vorgaben betrachtet.

???





Jasmin Rosamilia
Senior Consultant

Jasmin.Rosamilia@skopos-next.de
+49 (0)2233 9988-203

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!