

Pioniere seit 1994

## Mystery Testing

Mystery Testing ist ein Marktforschungsinstrument, das dazu dient, einem Unternehmen die unverfälschte Kundensicht aufzuzeigen – so wie die Kunden das Unternehmen konkret erleben. Wir haben dieses Verfahren des Mystery Shoppings 1994 in die Schweiz gebracht und in langjähriger Erfahrung stetig verfeinert. In allen Regionen der Schweiz stehen Ihnen unsere erfahrenen Testkäufer jederzeit zur Verfügung. Unter dem Begriff Mystery Testing, fassen wir folgende Einsatzformen zusammen:

### Mystery Shopping

Einkaufstests mit Laienkunden in einem Geschäft oder an einem Schalter oder Einkaufs- oder Beratungstests mit geschulten Kunden und persönlichem Feedback, z.B. bei Beratungsgesprächen bei Banken oder Versicherungen.

### Mystery Calling

Testanrufe, z.B. zum Überprüfen von Telefonzentralen oder Kundenservices.

### Mystery Checks

Überprüfen der Infrastruktur am POS gemäss internen Richtlinien, z.B. von Warenpräsentationsvorgaben, Aktionsaufbauten, Werbung gemäss Werbeplan, Sauberkeit, Beleuchtung etc.

### Mystery Guesting

Tests von Dienstleistungen, z.B. in Hotels, Restaurants, ÖV-Betrieben, Fluggesellschaften.

### Ihr Nutzen von Mystery Testing

Sie erfahren, wie Ihre Kunden Ihr Unternehmen erleben. Sie erhalten konkrete und messbare Aussagen aufgrund von klar strukturierten Fragebögen. Sie erkennen Schwachpunkte und können gezielt Verbesserungsmaßnahmen einleiten (z.B. Schulungen). Die Ergebnisse aller Tests werden statistisch aufbereitet und transparent dargestellt. Sie sind jederzeit nachvollziehbar.

### Resultate und Auswertungen / Live-Reporting

Erste Resultate können wir Ihnen bereits während dem Mystery Testing online zur Verfügung stellen – mit wenigen Klicks sind Sie informiert. Die Auswertungen und Berichte werden von unseren IT-Fachleuten individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Alle Resultate und Auswertungs-Grafiken können Sie selbstverständlich auch in Ihr Excel herunterladen.

### Lp-Mystery Testing-Applikation©

Zur Organisation und Abwicklung von Mystery Testing-Projekten benutzen wir die von uns eigens entwickelte Lp-Mystery Testing-Applikation©. Diese ermöglicht auch die effiziente und schnelle Abwicklung von Projekten in der ganzen Schweiz. Darin eingebaute Qualitätssicherungskontrollen gewährleisten eine hohe Qualität und exakte Resultate.

### Langjähriges Know-how

Wir verfügen über 200 erfahrenen Mystery Testern sowie über ein langjähriges Know-how in der Organisation und Abwicklung von komplexen Mystery Testing-Projekten.

### Weitere Informationen

Kontaktieren Sie uns. Gerne erläutern wir Ihnen die schier unbegrenzten Möglichkeiten der Technik!

