

Mystery Testing-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. In langjähriger Erfahrung haben wir es stetig verfeinert und bieten folgende Einsatzformen an:

- **MYSTERY SHOPPING CLASSIC**

Einkaufstests mit Laienkunden in einem Geschäft oder an einem Schalter, vorwiegend im Detailhandel.

- **MYSTERY SHOPPING PREMIUM**

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 VISITING**

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. Wir arbeiten nach wissenschaftlichen Methoden.

Pionierrolle

- Die lp Marktforschung AG entstand 1994 aufgrund der Idee, als erstes Institut in der Schweiz Mystery Testing als professionelles Marketing-Tool anzubieten. Seither haben wir grosse Erfahrungen in vielen Anwendungsgebieten und Branchen gesammelt. Über zweihundert erfahrene Testkäufer aus allen Regionen der Schweiz stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Schnelle und exakte Resultate

- Dank unseren selbst entwickelten Mystery-Testing-Webapplikationen sind wir in der Lage, Testkäufe in der ganzen Schweiz schnell und präzise abzuwickeln und Ihnen die Resultate schon kurz nach der Erhebung online zur Verfügung zu stellen.
- Die Qualität der erhobenen Daten ist hoch, da in allen Arbeitsschritten und Applikationen konsequente Plausibilitäts- und Qualitätssicherungskontrollen enthalten sind.

Massgeschneiderte Präsentation in Webapplikationen

- Die Resultate des Mystery Testings können Sie mit wenigen Klicks in unseren selbst entwickelten Webapplikationen online abrufen. Die Auswertungen und Berichte werden inhouse von unseren EDV-Fachleuten individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Alle Resultate und Auswertungs-Grafiken können Sie selbstverständlich auch in Ihr Tabellenkalkulationsprogramm (Excel) herunterladen.

Weitere Informationen

- Kontaktieren Sie uns ungeniert. Gerne zeigen wir Ihnen Anwendungsbeispiele und Musterauswertungen.

Ihre Kontaktperson

- **Charles Wyler**
charles.wyler@lpmarktforschung.ch

Lp Marktforschung AG

Oberwilerstrasse 40b, 4106 Therwil/BL
Tel +41 61 263 32 82
E-Mail: info@lpmarktforschung.ch

www.lpmarktforschung.ch