

Die Methode

Das Testkundenverfahren, neudeutsch als mystery shopping bezeichnet, simuliert einen Kundenkontakt zu einem Unternehmen oder zu einer Organisation. Der Kundenkontakt kann dabei persönlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Ziel des Verfahrens ist es nicht, subjektive Meinungen zu diesem Kontakt zu erfassen, wie es bei einer Kundenbefragung der Fall ist, vielmehr soll eine möglichst objektive, Prüfer-unabhängige Beurteilung von relevanten Aspekten erfolgen. Das entscheidende Qualitätskriterium des Verfahrens ist es deshalb, die Erfassung der Qualitätsmerkmale so in ein Erhebungsinstrument umzusetzen, dass zwei unterschiedliche Prüfer (shopper) zur gleichen Bewertung kommen. Im Fokus der Erhebung können Mitarbeiter stehen, es können aber auch Einrichtungen und Infrastrukturen sein, etwa Sauberkeit und Ordnung in Verkaufsfilialen oder der Zustand von Haltestellen von Bus und Bahn.

Kontakt

Beschreiben Sie uns Ihr Anliegen, wir diskutieren gerne unverbindlich mit Ihnen darüber. Prüfen Sie uns! Unsere Kontaktdaten:

apollis

Institut für Sozialforschung & Demoskopie
Dominikanerplatz 35
39100 Bozen

Tel: +39-0471-970115

Mail: info@apollis.it

Fax: +39-0471-978245

Web: www.apollis.it

