

# GERMAN MYSTERY SHOPPING

... UND DIE KUNDEN LIEBEN SIE!



Die Zukunft gehört denen,  
die eingetretene Pfade  
verlassen. Wenn man eine neue  
Idee hat, kann man selbstmit einem  
ganz normalen Einkaufswagen  
gute Geschäfte machen.  
Seit dem Jahr 2000  
setzten wir neue  
Qualitätsstandards bei der  
Serviceverbesserung in Unternehmen.  
Und das nicht nur  
in Mecklenburg-Vorpommern.



## IM DIENSTE DES KÖNIGS

Mystery Shopping (verdeckte Testeinkäufe) ist die umfassende und tiefgründige Überprüfung der alltäglichen Serviceleistung eines Unternehmens durch qualifizierte Testeinkäufer.

Wo lässt sich Mystery Shopping durchführen? Überall wo Nachfrage auf Angebot trifft!  
Ob Einkaufscenter, Restaurants, Autowerkstätten, Behörden, Wohnungsgesellschaften,  
ja sogar ganze Tourismusregionen lassen sich auf Serviceorientierung überprüfen.

## SERVICE IST DER SCHLÜSSEL ZUR KUNDENLOYALITÄT

Gehören auch Sie zu den zukunftsorientierten Unternehmen, die darin investieren!



## UNSERE LEISTUNGEN

### MYSTERY SHOPPING

Unsere Testeinkäufer besuchen Ihr Unternehmen als ganz normale Kunden, sozusagen „under cover“, um direkt vor Ort den angebotenen Service zu überprüfen. Diese Testeinkäufe sind überall dort sinnvoll, wo Angebot und Nachfrage aufeinander treffen. Besonders in der Dienstleistungsbranche, aber auch im Einzelhandel, in der Gastronomie oder Behörden.

### MYSTERY CALLING / E-MAIL / LETTER / FAX

Per Telefon, E-Mail, Brief oder Fax nehmen unsere Testeinkäufer Kontakt zu Ihrem Unternehmen als ganz normale Kunden auf, um den angebotenen Service zu überprüfen.



## MYSTERY SURVEY

Was denken Ihre Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner über Ihr Unternehmen? Wo sehen sie Stärken, wo Schwächen? Welche Erfahrungen haben sie mit Ihrem Haus gemacht? Anhand einer spezifischen Befragung erhalten Sie eine detaillierte Analyse über die Übereinstimmung Ihres aktuellen Service mit den Wünschen, Bedürfnissen und Erwartungen Ihrer Kunden.

Werden Sie immer besser!

### MYSTERY COURSE

Wir schulen Ihre Mitarbeiter individuell und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Bei der Erstellung eines Schulungskonzeptes finden alle Ergebnisse von Mystery Shopping oder anderen Serviceüberprüfungen Verwendung. Perfekter kann Ihr Service nicht verbessert werden!

## WIE WIR ARBEITEN

- Problemdefinition** Wir besuchen Sie! In einem persönlichen Gespräch erzählen Sie uns von Ihrem Unternehmen und Ihren Vorstellungen einer Serviceüberprüfung.
- Beobachtungskatalog** Wir entwickeln die Grundlage eines jeden Projektes: WAS ist WANN und WIE in Ihrem Unternehmen zu testen.
- Auswahl Testeinkäufer** Unser Pool an geschulten Testkäufern ermöglicht es, zielgruppenspezifische Tester für Ihr Projekt auszuwählen.



### Messung der Servicequalität

Mit unserer Erfahrung und unserem Branchen Know-How prüfen wir die externe Servicequalität und die interne Unternehmenstruktur auf Kundenorientierung.

### Analyse der Servicequalität

Die Ergebnisse präsentieren wir Ihnen als Analyse in strukturierter und grafisch aufbereiteter Form mit professionellen Maßnahmen zur Optimierung Ihrer Servicequalität.

### Verbesserung der Servicequalität

Mit der Umsetzung der Optimierungsmaßnahmen, der Schulung Ihrer Mitarbeiter und der Durchführung weiterer MYSTERY SHOPPING Projekte generieren Sie langfristigen Erfolg.

## OFFIZIELLE PARTNER



Im Leitbild des Landes Mecklenburg-Vorpommern 2010 hat die Förderung der Qualität und des Service oberste Priorität. GERMAN MYSTERY SHOPPING ist Partner bei der Erfüllung dieses Leitbildes.



Das Qualitätszeichen „Q“ bildet die Grundlage zur Erfüllung dieses Leitbildes. GERMAN MYSTERY SHOPPING überprüft die Einhaltung der Servicekriterien für die Vergabe des Qualitätszeichen „Q“ an branchenübergreifende Unternehmen.



GERMAN MYSTERY SHOPPING ermittelt service- und strukturverbessernde Maßnahmen. Laudahn Marketing adaptiert diese Ergebnisse durch Mitarbeiterseminare und Gespräche auf Geschäftsführungsebene in die Unternehmen.

Beste Linie und Mattkeas Kisten aus Stollberg setzen mit  
Teufelskufen neue Qualitätsstandards bei der Service-  
verbesserung in Unternehmen. Selbstständig seit 2000.

Manchmal reicht ein neuer Geschäftswagen.  
Existenzgründertelefon 0180 123 4 123 | www.einfachanfangen.de

Existenzgründung in Mecklenburg-Vorpommern  
**EINFACH ANFANGEN**

Finanziert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds sowie des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Landesentwicklung Mecklenburg-Vorpommern.

### ERFOLG

GERMAN MYSTERY SHOPPING gewinnt den Gründerpreis für das beste Unternehmenskonzept Mecklenburg-Vorpommerns im Jahr 2000.



Das Land Mecklenburg-Vorpommern wirbt in allen Medien mit dem Erfolg von GERMAN MYSTERY SHOPPING für den Schritt in die Selbständigkeit im Herbst 2005. GERMAN MYSTERY SHOPPING steht dabei für die beispielhafte Etablierung einer innovativen Idee.



## IHR NUTZEN

### Serviceverbesserung

GERMAN MYSTERY SHOPPING analysiert Ihren Service und die Erwartungen Ihrer Kunden an Sie, um Ihren Service kundenorientiert zu verbessern. Speziell auf Ihr Unternehmen ausgerichtete Mystery Courses (Seminare) lassen analysierte Stärken ausbauen und beleuchtete Defizite ziel- und kundenorientiert egalisieren.

### Wettbewerbsvorteil

Verschaffen Sie sich einen einzigartigen Wettbewerbsvorteil, gehen Sie auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden ein. Sie werden sich in das Gedächtnis Ihrer Kunden ‚einbrennen‘ als: „Das kundenfreundliche Unternehmen“. Selbst wenn Ihre Konkurrenten Ihnen nachahmen – Sie waren der Erste!

### Kundenloyalität

Der Aufbau einer Kundenloyalität gegenüber Ihrem Unternehmen ist die höchste Form der Kundenbindung! Guter Service wird von Kunden honoriert. Begeisterte Kunden kommen wieder, empfehlen Sie weiter und sind weniger preissensibel. Ihre Kunden schätzen Sie und wirken als Multiplikatoren im Alltag, so dass Sie Ihre vorhandenen Kunden binden und Neukunden gewinnen. Dies führt zur Kundenloyalität und mehr Umsatz. Denn nichts ist wertvoller für ein Unternehmen als loyale Kunden.

## INVESTIEREN SIE IN MEHR UMSATZ!

**Serviceverbesserung** → **Wettbewerbsvorteil** → **Kundenloyalität** → **Umsatzsteigerung**

## AUSGEWÄHLTE REFERENZEN



Branche: Tourismus, Unternehmen: Ostseebad Binz

Projekt: Tourismuszentralen



Branche: Gastronomie, Unternehmen: Feinkost Käfer GmbH

Projekt: Restaurant im Deutschen Bundestag



Branche: Immobilien, Unternehmen: Wohnungsgesellschaft Schwerin mbH

Projekt: allgemeine Serviceverbesserung gegenüber Kunden



Branche: Handel, Unternehmen: ECE Projektmanagement G.m.b.H. & Co. KG

Projekt: Marktplatz-Center Neubrandenburg



Branche: Handel, Unternehmen: Getränkeland Heidebrecht GmbH & Co. KG

Projekt: Integrierung des Service-Qualitätszeichens im Unternehmen



Branche: Stadtwerke, Unternehmen: Stadtwerke Schwerin GmbH

Projekt: allgemeine Serviceverbesserung

Weitere Branchen, in denen wir bereits tätig wurden

Banken, Autohäuser, Parfümerie, Fast-Food-Restaurants, Reiseagenturen,

Bekleidungsgeschäfte, Floristik, Telekommunikation, Unterhaltungstechnik ...

## DIE MACHER

Seit 2000 durchgestartet im Bereich  
der Testeinkäufe:

Dipl.-Betriebswirt (FH) Bert Linke  
Dipl.-Betriebswirt (FH) Matthias Kasten



## KONTAKT

GERMAN MYSTERY SHOPPING  
Matthias Kasten & Bert Linke GbR  
Heinrich-Mann-Straße 11  
18435 Stralsund

Telefon: 03831 / 36 78 90  
Mobil: 0177 / 33 75 306  
Fax: 03831 / 36 78 91  
E-Mail: info@testeinkaeufe.de

[WWW.TESTEINKAEUFE.DE](http://WWW.TESTEINKAEUFE.DE)

[WWW.TESTEINKAEUFE.DE](http://WWW.TESTEINKAEUFE.DE)

