

Checkliste für Mystery Starter

Zielstellung

Warum soll ein Mystery Check durchgeführt werden?

- zur Konkretisierung von Trainingsmaßnahmen
- als Sensibilisierungsmaßnahme für die Mitarbeiter
- als Kick-Off oder Set-Up für ein Jahresprojekt
- um die Kundenbrille aufzusetzen

Szenario

Welche Situation soll getestet werden?

- alltägliche Kaufsituationen
- schwierigen Momente (z.B. Diebstahl)
- Telefonate
- B2B - Szenarien

Das Ziel der Analyse: ein klares und allgemeines Bild der Kundenzufriedenheit im Unternehmen.

Abteilung

Sollen alle Abteilungen oder nur eine bestimmte einbezogen werden?

- alle Abteilungen
- nur bestimmte Abteilungen

Je nach Unternehmensgröße können unterschiedliche Abteilungen anhand der Szenarien getestet werden.

Informationspflicht der Mitarbeiter

Verfügt Ihr Unternehmen über einen Betriebsrat, der informiert werden muss?

- es gibt einen Betriebsrat, dieser wurde über das Vorhaben informiert und wird in die Planung mit eingebunden
- die Mitarbeiter wurden informiert (wenn notwendig oder gewünscht)

Fragebogen

Welcher Fragebogen soll verwendet werden?

- es gibt firmeninterne Qualitätsstandards, die als Grundlage dienen sollen
- erprobte Inhalte von K&K sollen als Grundlage dienen

Welle

In welcher Form soll die Durchführung ablaufen?

- in Wellenform: Durchführung der Einsätze, Auswertung und eventuelle Einleitung von Maßnahmen; nächste Erhebung (2. Welle) nach einem im Vorfeld definierten Zeitraum
- als dauerhaftes Qualitätswerkzeug: Festlegung einer bestimmten Anzahl an Testeinsätzen, die monatlich durchgeführt, ausgewertet und besprochen werden
- einmalig

Anzahl und Umfang der Tests

In welchem Umfang sollen die Einsätze stattfinden?

Der von uns empfohlene Umfang der Tests kann sehr stark variieren und basiert auf Ihren Angaben und Wünschen. Auch eine geringe Testanzahl kann in einigen Unternehmen sinnvoll sein. Es gilt jedoch: Je mehr Tests, desto aussagekräftiger die Ergebnisse.

- Soll durch ein Set-Up-Projekt ein bestimmter Untersuchungsgegenstand betrachtet werden?
- Sollen alle Abteilungen und/oder Mitarbeiter getestet werden?
- Soll das komplette Unternehmen analysiert werden?

Auswertung des Mystery Checks

Wie sollen die Ergebnisse dem Unternehmen zur Verfügung gestellt werden?

- Die Mitarbeiter müssen am Ende informiert werden, um die Ergebnisse diskutieren und (anonymisiert) zur Verfügung stellen zu können
- Teaminterne Besprechung zur Formulierung von Zielen
- Sicherung der Nachhaltigkeit durch weiterführendes Mystery Shopping