

## Kurzübersicht Mystery Shopping

### Zielszenario

Was soll untersucht werden? Was soll sich ändern bzw. verbessern? Wie wird mit den erhaltenen Informationen umgegangen (Datenschutz, Vertraulichkeit, Persönlichkeitsrechte, ethischer Anspruch)? Welche

### Konzeption

Festlegung der Testszenarien  
Ablaufplanung  
Auswahl der Testpersonen und Tester  
Erarbeitung und Anpassung des Mystery-Shopping-Fragebogens

### Testkäufe

Ggfs. Probelauf (Pretest)  
Organisation der einzelnen Vorgänge  
Durchführung und laufendes Controlling

### Auswertung

Begleitendes Reporting  
Grafische/Statistische und formulierte Auswertung für den Auftraggeber

### Präsentation

Wahlweise im Rahmen einer Veranstaltung oder/und in Einzelgesprächen

### Umsetzungsbegleitung

Analyse der Ergebnisse und Umsetzung in Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber  
Wahlweise Erstellung Schulungskonzept für Einzelcoachings und/oder Gruppenseminare