

## **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