Mystery Shopping: Allgemeines

Was ist Mystery Shopping?

...ausser spannend, bunt und vielfältig?

Mystery Shopping lässt sich am besten mit *Testkauf* übersetzen. Die Betonung liegt dabei auf *Mystery* bzw. *Test*. Denn: Mystery Shopping umfasst neben Testkäufen (Mystery Shopping) auch andere Methoden, wie Mystery Mailing (Test-E-Mails), Mystery Calls (Test-Anrufe), Promotion Checks oder Feedback Checks.
Mittels Mystery Shopping testen Unternehmen ihre Dienstleistungsqualität (Serviceleistungen, Kundenorientierung), Produkte, Preise und die Einhaltung der Unternehmensstandards. Neben Aspekten wie Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden, werden von Testpersonen zum Beispiel auch Ordnung und Sauberkeit eines Standortes bewertet.
Es geht dabei immer darum, dass die Beobachtungen möglichst frei von der eigenen Meinung, also objektiv, wiedergegeben werden. Ausserdem ist es wichtig, dass anwesende Mitarbeitende nicht merken, dass getestet wird. Nur so lassen sich möglichst wahrheitsgetreue Ergebnisse erzielen.
Die gewonnen Ergebnisse dienen Unternehmen zur internen Qualitäts- und Selbstkontrolle. Sie sind nicht für die breite Öffentlichkeit bestimmt.

Was macht ein/e Mystery Shopper/in (Testperson)?

Als *Mystery Shopper/in (Testperson)* beurteilen Sie nach vorgegebenen Kriterien Dienstleistungen und Unternehmensstandards (Freundlichkeit, Kompetenz der Mitarbeitenden, Sauberkeit, Ordnung usw.).
Sie setzen während eines Checks also die Kundenbrille auf und nehmen unterschiedliche Punkte anhand eines vorgegebenen Szenarios unter die Lupe.
Je nach Vorgabe besuchen Sie persönlich eine Filiale, schreiben eine E-Mail oder führen ein Telefonat. Die Welt des Mystery Shoppings ist bunt und vielfältig.
Im Anschluss daran füllen Sie einen Online-Fragebogen aus. Darin beurteilen Sie das Erlebte. Auf diese Weise lassen Sie das Unternehmen an Ihren wertvollen Beobachtungen teilhaben und unterstützen es dabei, seine Qualität zu verbessern.

Was zeichnet einen Mystery Shopper/eine Mystery Shopperin bei CEE aus?

Ein/e Mystery Shopper/in bei CEE...

- ...ist 18 Jahre oder älter.
- ...ist zuverlässig und nimmt die Aufträge ernst.
- ...hat ein Auge für Details und Qualität im täglichen Leben.
- ...ist in der Lage, gut zu planen und Abgabetermine einzuhalten.
- ...ist kommunikativ und kann sich gut in Wort und Schrift ausdrücken.
- ...ist telefonisch oder über E-Mail gut erreichbar.
- ...hat Zugang zu einem Computer mit Internetzugang.
- ...ist es gewohnt, online zu arbeiten.
- ...ist mit Spass und Enthusiasmus bei der Sache.

Warum Mystery Shopper/in bei CEE werden?

Als Testperson helfen Sie unseren Kunden, ihr Serviceniveau und die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern. Dabei sammeln Sie wertvolle Erfahrungen für sich und erleben immer etwas Neues. Zudem bleiben Sie flexibel und arbeiten dann, wann es Ihnen am besten passt. Und das Ganze natürlich bezahlt.

© Customer Experience Experts

Mystery Shopping: Anmeldung

Was ist Prophet?
Prophet ist die Online-Plattform/das System, mit der Sie als Mystery Shopper/in mit uns zusammenarbeiten. Sie haben nach Ihrer Anmeldung im System dort ein eigenes Profil, das durch ein Passwort geschützt ist. Sie können über Ihr Profil in Prophet Ihre angenommenen Checks sehen, die Fragebögen online ausfüllen, Briefings (Anleitungen) lesen/drucken und nach verfügbaren Checks suchen.

Ich habe mich als Testperson beworben und im System angemeldet, höre aber nichts von ihnen. Warum?
Die Anmeldung im System geht nicht automatisch von statten. Der verantwortliche Mitarbeiter oder die verantwortliche Mitarbeiterin sehen einmal täglich im System nach, ob sich neue Mystery Shopper/innen angemeldet haben. Es kann daher vorkommen, dass sich Ihre Anmeldung nicht mit dem Nachsehen unsererseits deckt. Sie werden dann tags darauf von der verantwortlichen Person kontaktiert.

Warum muss ich CEE meine persönlichen Daten mitteilen?
Beim Mystery Shopping ist es wesentlich, dass wir für jeden Check die richtige Testperson finden. Voraussetzung dafür, dass ein Check gelingt, ist es natürlich, dass Sie zum durchschnittlichen Kundenstamm unserer Auftraggeber und Auftraggeberinnen passen. Ziel ist es ja unter anderem, zu bewerten, wie das Personal auf einen regulären Kunden und eine reguläre Kundin reagiert.
Kurzum: Je mehr Angaben wir von Ihnen bekommen, desto besser können wir passende Aufträge für Sie finden.
Des Weiteren ermöglichen Sie uns dadurch, Sie bei Rückfragen zu kontaktieren.

Die Arbeit als Mystery Shopper/in (Testperson)

Welche Ausrüstung ist erforderlich?
Da ein grosser Teil der Arbeit als Mystery Shopper/in auch online erfolgt, benötigen Sie einen Computer mit Internetzugang. Dies kann Ihr eigener Computer zu Hause, aber auch ein Computer in einer Bibliothek oder in einem Internetcafé sein.
Ab und an sind Fotos vom getesteten Standort erforderlich. Dann benötigen Sie auch ein Mobiltelefon mit Kamerafunktion oder einen Fotoapparat.

Wie sind meine Arbeitszeiten als Mystery Shopper/in?
Alle Projekte haben vorgegeben Feldzeiten, innerhalb derer die Checks gemacht werden müssen. Das können zum Beispiel drei bis vier Wochen sein. Grundsätzlich können Sie sich Ihre Arbeitszeit frei einteilen und die Checks durchführen, wann es Ihnen am besten passt.
Je nach Standort und Art des Checks sind Sie an die jeweiligen Öffnungszeiten gebunden. Damit Sie Zugang zu den erforderlichen Unterlagen bekommen, müssen Sie sich im Vorfeld auf ein Datum, an dem Sie den Check machen werden, festlegen. Hierbei zählen wir auf Ihre Planungsfähigkeit und Verlässlichkeit.
Spezielle Mystery Checks erfordern die Durchführung des Checks innerhalb einer vorgegebenen Zeitspanne. Diese muss eingehalten werden, damit der Check gültig ist. Solche Informationen können Sie vor jedem Check dem Briefing (Anleitung) entnehmen oder bekommen Sie persönlich von uns.

© Customer Experience Experts

FAQs – Häufig gestellte Fragen

Ist Mystery Shopping ein Fulltime-Job?
Nein, normalerweise nicht. Doch wir kennen viele Testpersonen, die beinahe ganztägig für mehrere Unternehmen als Testpersonen arbeiten.

Bekomme ich als Mystery Shopper/in bei CEE eine Festanstellung?
Nein, als Mystery Shopper/in bekommen Sie keine Festanstellung. Sie sind für uns als freier Mitarbeiter oder freie Mitarbeiterin tätig und arbeiten im Auftragsverhältnis.

Wie hoch ist mein Honorar?
Das Honorar ist unterschiedlich nach Projekt und Arbeitsaufwand. Natürlich erfahren Sie vor jedem Mystery Check die Höhe des Honorars.

Wie und wann bekomme ich mein Honorar ausbezahlt?
Sobald Sie Ihren Check abgeschlossen haben (der Online-Fragebogen wurde abgeschlossen und an uns gesandt), durchläuft er unsere Qualitätssicherung. Ist die Qualitätskontrolle abgeschlossen, wird der Fragebogen von uns freigegeben. Sie erhalten dann von uns ein Zahlungsavis per E-Mail. Ihre Checks sind sodann im Zahlungsverlauf integriert und Sie erhalten Ihr Honorar in 2 bis 4 Wochen auf Ihr Konto.

Ist mein Honorar AHV pflichtig?
Die im Nebenerwerb erbrachte Tätigkeit ist bis zu einem jährlichen Maximum von CHF 2‘300.00 von der AHV befreit. CEE rechnet bis zu diesem Maximum keine AHV/IV/EO/ALV-Beiträge ab.
Sie sind selbständig erwerbend? - Dann sind sie selber verantwortlich und verpflichtet, mit der Ausgleichskasse abzurechnen.

Bin ich über CEE versichert, wenn ich als Mystery Shopper/in angemeldet bin?
Nein, Sie arbeiten als freiberufliche Person und sind somit nicht über uns versichert.

Wie viele Mystery Checks kann ich pro Tag machen?
Wenn in einem Projekt keine Einschränkungen vorgegeben sind, können Sie pro Tag so viele Mystery Checks machen, wie Sie wollen. Sie sollten aber daran denken, dass vor jedem Check auch das Briefing (Anleitung) zu lesen und im Anschluss der Fragebogen auszufüllen ist. Zudem müssen Sie bedenken, dass Sie sich zum Ausfüllen des Fragebogens auch korrekt an jeden Check erinnern können sollten.

Wie gross ist der zeitliche Aufwand?
Der zeitliche Aufwand ist von der Art des Mystery Checks abhängig. Es darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass zu jedem Test auch Vorbereitung (Briefing und Fragebogen lesen, sich in den Mystery Check hineindenken, offene Fragen klären) und Nachbereitung (Fragebogen ausfüllen) gehören. In der Regel dauert der reine Mystery Check (ohne Vor-und Nachbereitung) circa 20-45 Minuten.

© Customer Experience Experts

Wie oft werde ich als Mystery Shopper/in eingesetzt?
Wie oft Sie eingesetzt werden, hängt davon ab, wie viele Testkäufe wir zu vergeben haben, wo Sie leben und wie hoch Ihre Bereitschaft ist, kürzere, aber auch längere Distanzen zurückzulegen.

Wissenswertes zur Durchführung von Checks

Was ist ein Briefing?
Ein Briefing ist eine *Anleitung*. Zu jedem Check gibt es eine solche Anleitung. Darin werden die wichtigsten Eckdaten zum Check erfasst und es wird erklärt, worauf zu achten und was sonst noch wichtig ist. Das Briefing dient bei der Test-Vorbereitung als Ergänzung zum Fragebogen.

Wie komme ich an Checks? Wie erhalte ich meine Arbeitsaufträge?
Bei der Zuweisung von Mystery Checks gibt es 2 Möglichkeiten:

1. Wir kontaktieren Sie telefonisch oder per E-Mail, um abzuklären, ob sie Interesse an der Durchführung von einem oder mehreren Checks haben. Bei Interesse teilen wir Ihnen den Check online zu (wir schalten Ihnen den Check in Prophet auf).
2. Sie loggen sich in Prophet ein und sehen selber nach, welche Checks in Ihrer Nähe für Sie zur Verfügung stehen. Die Checks teilen Sie sich selber zu. Sollten Sie dabei Unterstützung brauchen, kontaktieren Sie uns einfach. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Woher weiss ich, worauf ich bei einem Check achten muss?
Bei einem Mystery Check ist es ganz wichtig, dass Sie sich **vor** Ihrem Check den Fragebogen und das dazugehörige Briefing (Anleitung) aufmerksam durchlesen. So bekommen Sie ein gutes Bild davon, was Sie beachten müssen. Sollte Ihnen irgendetwas unklar sein, rufen Sie uns am besten einfach an – wir helfen Ihnen sehr gerne weiter! So kommt es nach Ihrem Check zu keinem bösen Erwachen, weil beispielsweise etwas vergessen wurde.

Was mache ich, wenn ich während eines Checks gefragt werde, ob ich Mystery Shopper/in bin?
Wenn nicht explizit erwünscht (das erfahren Sie aus dem Briefing), dürfen Sie sich niemals als Mystery Shopper/in zu erkennen geben. Sollten Sie doch einmal darauf angesprochen werden, ob sie Mystery Shopper/in sind, können Sie zum Beispiel die Rückfrage stellen, was denn ein/e Mystery Shopper/in sei.

Wie läuft so ein Check ab?
Grob gesagt lässt sich die Durchführung eines Checks in 3 Phasen einteilen: Vorbereitung, Durchführung, Abschluss.

1. Vorbereitung
   - Zur Vorbereitung gehören vor allem das aufmerksame Lesen des Fragebogens, den Sie dann am Schluss ausfüllen müssen, und des Briefings. Manchmal kann es sein, dass Sie via E-Mail oder Telefon zusätzliche Informationen von uns bekommen. Diese müssen Sie dann natürlich auch bedenken.

- Je nach Art des Checks kann es auch sinnvoll sein, wenn Sie vorher einen Blick auf die Homepage des Unternehmens oder Standortes werfen.

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

/ Habe ich alles verstanden? Sind noch Fragen offen? – Wenn ja: Kontaktieren Sie uns einfach. Wir helfen Ihnen gerne weiter!
/ Habe ich alles dabei, was ich beim Check brauche? (Kamera oder Handy für Fotos zum Beispiel)
/ Weiss ich genau, wo ich hin muss? Werde ich zum richten Test-Zeitpunkt beim Standort ankommen?

2. Durchführung
   - Wichtig ist es, dass Sie sich bei der Durchführung an das vorgegebene Szenario halten und die entsprechenden Kriterien unter die Lupe nehmen.

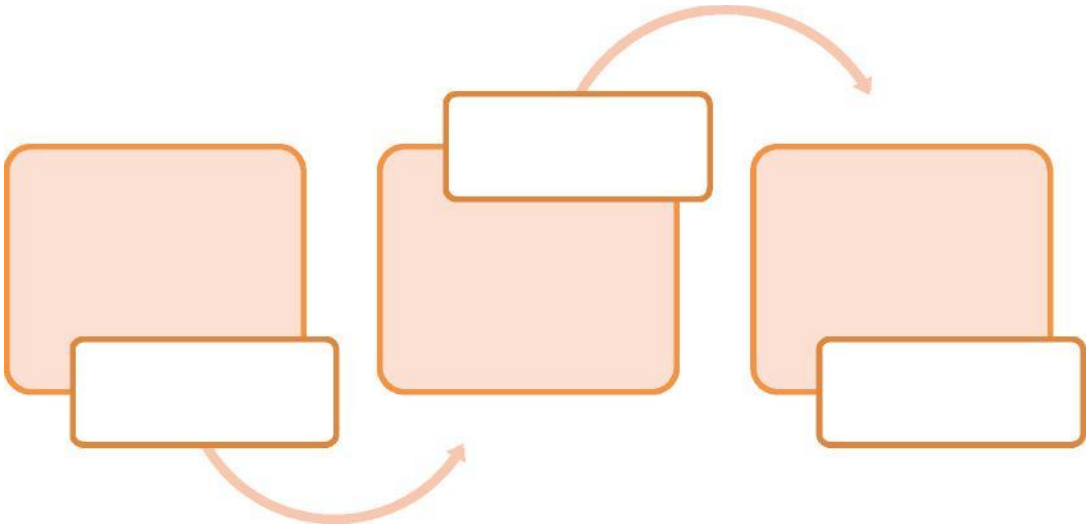
Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

/ Weiss ich alles, was ich wissen muss?
/ Habe ich alle Fotos gemacht?
/ Habe ich alle erforderlichen Unterlagen? (das können sein: Visitenkarte, Offerte, Rechnung usw.)

3. Abschluss:
   - Ausfüllen und Abschicken des Online-Fragebogens
   - Hochladen der Fotos
   - Scannen und/oder Schicken der Unterlagen

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

/ Habe ich den Fragebogen im Online-System auch abgeschickt?
/ Habe ich CEE alle erforderlichen Unterlagen zukommen lassen? (postalisch, elektronisch, persönlich)



© Customer Experience Experts

Was mache ich, wenn ich einen Check doch nicht oder später als geplant durchführen kann?
Wenn sich in Ihrer Planung etwas ändert, dann setzen Sie sich bitte **umgehend** mit uns in Verbindung. Gemeinsam werden wir dann nach einer Lösung suchen. Oft ist es der Fall, dass der Testzeitraum noch nicht abgelaufen ist und Sie den Check einfach etwas später durchführen können. Sollte dies nicht der Fall sein, dann müssen wir den Check neu vergeben. Die Einhaltung der Deadlines (Fristen) sind wir unseren Auftraggebern und Auftraggeberinnen sowie Ihnen schuldig.

Fragebögen

Wie fülle ich den Fragebogen am Computer aus?
Loggen Sie sich in Prophet ein. Es sind nur ein paar Klicks nötig, bis Sie den Fragebogen ausfüllen können. Wir schicken Ihnen dazu auch gerne eine Anleitung zu.

Ich möchte den Fragebogen ausfüllen, aber es funktioniert nicht. Was mache ich nun?
Ab und an kommt es vor, dass die pdf-Datei des Fragebogens angeklickt wird und nicht der Link zum Online-Fragebogen. Die pdf-Datei dient zur Information und zum Ausdrucken, kann aber nicht am Computer ausgefüllt werden.
Den Link zum Fragebogen finden Sie im grau unterlegten Kasten am rechten Bildschirmrand. Dort steht: Ein Formular ausfüllen oder Geben Sie das Formular ein und schliessen Sie diesen Besuch ab.

Was bedeutet N/A?
N/A bedeutet *nicht anwendbar*. Sie finden diese Abkürzung in Fragebögen. Es besteht die Möglichkeit, dass es auf eine Frage unter bestimmten Umständen keine zutreffende Antwort gibt (Ja/Nein oder eine Bewertung sind als Antworten unpassend).
Ein Beispiel: Sie haben eine Verkaufsstelle getestet, die keine Zeitungen verkauft. Beim Ausfüllen des Fragebogens stossen Sie dann auf die Frage, ob eine aktuelle Tageszeitung im Zeitungsständer vorhanden war. In diesem Fall sind Ja oder Nein keine passenden Antworten, N/A hingegen schon.

Was ist eine offene Frage?
Offene Fragen sind Fragen, bei denen Sie nicht aus vorgegeben Antwortmöglichkeiten auswählen müssen. Auf eine offene Frage folgt ein Kommentarfeld, in dem Sie eine eigene Antwort formulieren können.

Was ist eine geschlossene Frage?
Geschlossene Fragen sind Fragen, bei denen Antwortmöglichkeiten vorgegeben sind. Sie können sich, je nach Frage, für eine oder mehrere Antworten entscheiden.
Antwortmöglichkeiten können sein: Bewertung nach dem Schulnoten-Prinzip, Skalen von trifft völlig zu bis trifft gar nicht zu, Ja - Nein - N/A etc.

© Customer Experience Experts

Was bedeutet *Mehrfachantworten möglich*?
Wenn auf eine Frage mehrere Antworten gleichzeitig gegeben werden können, dann spricht man von Mehrfachantworten. Das bedeutet, Sie können dann beim Ausfüllen mehr als eine Antwort auf eine Frage anklicken.

Gibt es etwas, das ich beim Ausfüllen der Fragebögen beachten sollte? Tipps? Dos und Don'ts?
Ja, es gibt ein paar Punkte, auf die beim Ausfüllen geachtet werden sollte. Wir haben diese Punkte für Sie gesammelt und lasse sie Ihnen gerne zukommen.

© Customer Experience Experts