



MYSTERY RESEARCH

Jeder Kunde hat seine Meinung. Wir finden sie heraus.

Mit **Mystery Research** verfügen wir über ein vielschichtiges, objektives Kontrollinstrument zur Messung der Leistungsqualität am Point Of Sale aus der Perspektive des Kunden. Durch realistische Testszenarien überprüfen wir die Einhaltung von Service- und Promotionstandards direkt vor Ort. Die Erkenntnisse dieser fortlaufenden Evaluierung bilden sowohl die innerbetrieblichen Leistungen als auch den Wettbewerb ab und sind sehr wertvoll. Sie können daraus Maßnahmen für die Verbesserung der Servicequalität sowie der Produkt- und Werbemittelplatzierung ableiten.

Unsere Mystery-Research-Leistungen:

- ✓ **Mystery Shopping** – Testkäufe und Beratungsgespräche am PoS zur objektiven Evaluierung der Verkaufsprozesse
- ✓ **Mystery Callings / Mailings / Chats** – Überprüfung der Servicequalität im telefonischen bzw. E-Mail- oder Online-Kundenkontakt
- ✓ **Store Checks / Audits** – Kontrolle der Warenpräsentation und Produktplatzierung
- ✓ **Mystery Pricing** – Erhebung der Preise und Rabatte Ihrer eigenen und der Konkurrenzprodukte im Handel
- ✓ **Social Media Checks** – Evaluierung der Schnelligkeit, Erreichbarkeit und der Servicequalität der Antworten
- ✓ **Promotion Checks** – Beurteilung und Verbesserung temporärer Promotion-Aktivitäten und -Events
- ✓ **Online- / Plattformtests** – Test der Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit Ihrer Website und / oder Ihres Onlineshops
- ✓ **Direct Response Checks** – Unmittelbare Feedbackgespräche mit Ihrem getesteten Personal durch qualifizierte Coaches

Krämer Marktforschung: Was uns ausmacht, macht uns gut.



30
Jahre
Erfahrung



1.500
Interviewer
bundesweit



5.000
Einsatztage
am PoS pro Jahr



30.000
Testkäufe und
Testanrufe pro Jahr



200.000
Face-To-Face-
Interviews pro Jahr



1.000.000
CATI-Interviews
pro Jahr

Zeitnahe Verfügbarkeit der Ergebnisse in unserem Online-Portal

Die tabletbasierte Datenerhebung ermöglicht unseren Testern eine direkte Übermittlung der Informationen und eine zeitnahe Qualitätskontrolle. Dadurch sind die Ergebnisse der Befragungen beinahe in Echtzeit verfügbar. Zudem werden die erhobenen Daten individuell grafisch für Sie aufbereitet und über unser Dashboard Ihnen und allen berechtigten Mitarbeitern bereitgestellt.

Hohe Expertise in allen Marktforschungsbereichen

30 Jahre Erfahrung und jährlich ca. 30.000 Testkäufe – unsere spezialisierten Projektteams mit branchenspezifischem Know-how sind allen Aufgaben gewachsen. Die Kombination aus Professionalität, Routine und Flexibilität garantiert Ihnen auch bei maßgeschneiderten Projekten höchste Effizienz und termingerechte Durchführung.

Authentische Testerprofile

Wir rekrutieren die Tester und Testkäufer für die Datenerhebung vor Ort, um kurze Anfahrtswege, Umgebungskennntnisse und die Dialektübereinstimmung zu gewähr-

leisten. Gleichzeitig sind unsere rekrutierten Tester so flexibel und mobil, dass wir auch schwierige Standorte und eine hohe Anzahl von Mystery Shoppings in kurzer Zeit erfolgreich abdecken können. Unser Pool an Testern umfasst zudem auch Echt- und Firmenkunden. Selbst über diese Kontakte hinaus sind wir jederzeit in der Lage, Eckkunden Ihrer Branche zu rekrutieren.

Hohe Qualitätsstandards

Unsere Testkäufer werden durch mehrstufige Trainings und spezifische Schulungen auf jedes Projekt bestens vorbereitet. Darüber hinaus haben sich standardisierte Kontrollmechanismen über einen langen Zeitraum bewährt und werden durch gewissenhafte Qualitätschecks flankiert. Die Zertifizierung nach ISO 20252 beweist unser Anspruchsdenken.

Weltweites Partnernetzwerk

Neben einem flächendeckenden Studionetz greifen wir auf ein internationales Partnernetzwerk zurück. Dadurch vereinen wir regionales Know-how mit einem zentralen Ansprechpartner vor Ort.

Haben Sie Interesse an unseren professionellen Mystery-Research-Leistungen? Schreiben Sie uns eine E-Mail an info@kraemer-germany.com oder besuchen Sie uns online:

www.kraemer-germany.com



Zertifiziert nach ISO 20252