

Startseite

Zeitung & Abo · Immobilienmarkt · Stellenmarkt · Kleinanzeigen · Inserieren · Wetter: Bern 31°

**BERNERZEITUNG BZ**

PANORAMA

REGION SCHWEIZ AUSLAND WIRTSCHAFT BÖRSE SPORT KULTUR PANORAMA LEBEN DIGITAL AUTO WM 2010

Vermischtes Leute Wetter Bildstreifen

## Eine Kundin in geheimer Mission

Von **Rahel Guggisberg**, Aktualisiert am 23.06.2010

**Sie kaufen Velos, leasen Autos oder lassen sich über Policen beraten. Das alles tun sie verdeckt, als sogenannte Mystery-Shopper, im Auftrag von Firmen. Unterwegs mit Testkäuferin Sonja Rogenmoser in der SportXX-Filiale.**



«Eigentlich suche ich ein klassisches Frauenvelo», sagt Testkäuferin Sonja Rogenmoser zu Verkäufer Beat Tschanz.

Bild: Urs Baumann

### Die Risiken für die Mitarbeitenden

Mystery-Shopping kennt man in den USA seit 100 Jahren. In der Schweiz ist die Erforschung des Kaufvorgangs im Aufschwung. Verlässliche Zahlen darüber, wie verbreitet Mystery-Shopping ist, gibt es nicht. Es dürften mittlerweile über 150 Firmen geben, die Mystery-Shopping anbieten. Für Marketing-Experte André Briw von der Hochschule Luzern ist klar: «Der Mystery-Markt hat immenses Potenzial. Er ist kontinuierlich gewachsen.» Telekomanbieter, Detailhändler, Hotels, Versicherungen, Banken setzen immer öfter auf diese Methode. Briw ergänzt: «Oberstes Ziel muss sein, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Es darf aber nie so weit gehen, dass Mitarbeitende eingeschüchtert werden.»

Elegant gekleidet, betritt Sonja Rogenmoser die SportXX-Filiale der Migros im Shoppyland Schönbühl. Sie ist in geheimer Mission unterwegs als Mystery-Shopperin, spricht Testkäuferin der Migros. Kaufen will sie nichts. Sie beobachtet einzig das Verhalten des Personals –im Auftrag des Arbeitgebers.

Schnellen Schrittes geht sie durch den Hauptgang des Ladens, sucht nach Velos, schaut sich um. Links steht ein Verkäufer, der Regale auffüllt. Als er die potenzielle Kundin sieht, wendet er den Blick ab, begrüsst sie nicht und füllt wieder das Regal auf. Als hätte er sie nicht gesehen. Weiter hinten im Laden steht Verkäufer Beat Tschanz. Er *seht auf Rogenmoser zu und fragt sofort: «Kann*

### Panorama

- 08:37 [Explosion tötet 100 Menschen im Kongo](#)
- 08:08 [Eine tropische Nacht in der Schweiz](#)
- 06:28 [Sieben Tote durch Tropensturm in Mexiko](#)
- 06:24 [Tödliches Familiendrama in Lausanne](#)
- 06:13 [Paris Hiltons Ausflug hinter Gitter](#)
- 20:11 [Mafiaverdacht: Schweizer in New York verhaftet](#)

### Top-Themen in **SWEET HOME**



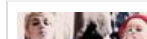
#### Frische Früchtchen

Gebratener Reis mit Ananas - und 5 andere schnelle Sommerrezepte.



#### Sweet Homestory

So wohnt Möbeldesigner Martin Hauser - schauen Sie rein!



#### Open air

Genau hier sind Missbräuche möglich: «Manche Firmen nutzen Mystery-Shopping, um mittels isolierter Ladenbesuche Rückschlüsse auf Mitarbeitende zu ziehen», sagt Jörg Hilber von der Marktforschungsfirma Realités. Dies sei unseriös, denn die Stichproben pro Standort seien oft zu klein, entsprechende Schlussfolgerungen willkürlich. «Mir sind Fälle bekannt, in denen Unternehmen Mitarbeitende und Filialen allein aufgrund von drei Besuchen pro Geschäftsstelle beurteilen.» Damit man auf eine Filiale oder Person schliessen kann, müssten aus statistischer Sicht mindestens 30 Fälle vorliegen. Wenn die Mittel für externe Spezialisten fehlten, sollte man auf diese Marktforschung verzichten. Hilber: «Mystery Shopping muss die Einhaltung von Prozessen prüfen. Dazu braucht es geschulte Marktforscher.»

**Darauf achten Mystery-Shopper**

Bei ihren Einkäufen beobachten die Tester, ob die Kunden rasch und freundlich begrüsst werden. Die Verkäufer sollen fachkundig beraten. Wenn die Kunden Einwände äussern, wird von den Verkäufern erwartet, dass sie positiv reagieren. Wichtig ist zudem, dass die Verkäufer eine gepflegte Erscheinung haben. Will der Käufer schliesslich nichts kaufen, soll der Abschied trotzdem nett sein.

verlässt das Geschäft.

Am selben Abend noch wird sie einen elfseitigen Fragebogen für die Migros ausfüllen. Beantwortet werden Fragen zu Bedienung, Beratung und darüber, wie sich die Qualität verbessern lässt. Rogenmoser arbeitet für die Firma Neumann, Zanetti und Partner. «Tschanz ist auf meine Bedürfnisse eingegangen. Zudem hat er mich am Schluss animiert, das Velo zu kaufen», sagt sie. Der Kaufentscheid werde ausgelöst, wenn Qualität, Angebote und Ambiente stimmten. Die Filialleitung wird mit dem Getesteten ein Gespräch führen.

**Anders als die Konkurrenz**

«Mit Mystery-Shopping eruieren wir die Kundenzufriedenheit in Geschäften», sagt Reto Sopranetti, Leiter Direktion Fachmarkt der Migros Aare. In jedem Fachmarkt finde monatlich ein Testkauf statt, die Verkäufer wüssten das. Die Bedienungsqualität sei von grosser Bedeutung, weil sich die Anbieter von der wachsenden Konkurrenz abzuheben versuchen. Gewisse Firmen geben guten Verkäufern ein Zückerchen. Die Migros Aare zeichnet die besten Filialen, Teams oder Mitarbeiter für herausragende Resultate aus. Sie gibt pro Jahr rund 100'000 Franken für Mystery-Shopping aus. Coop und Manor wollen die Zahlen dazu nicht kommunizieren.

(Berner Zeitung)

Erstellt: 23.06.2010, 07:35 Uhr

Werbung

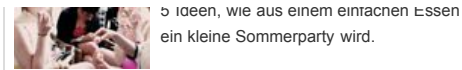
geht auf Rogenmoser zu und fragt sofort: «Kann ich Ihnen helfen?» Sie: «Ja, ich suche ein Velo, um damit täglich zur Arbeit zu fahren.» Tschanz stellt ihr nun zahlreiche Fragen. Sein Ziel: Er will erfahren, welcher Velotyp für sie geeignet ist.

**Sie machts ihm nicht leicht**

«Ich würde Ihnen ein Mountainbike vorschlagen. Dann können Sie damit auch in den Wald fahren.» Sie macht es ihm nicht leicht, verdreht die Augen und ist nicht begeistert vom Vorschlag. Eigentlich suche sie ein Frauenvelo, eines mit gebogenem Lenkrad.

«Leider führen wir diese Modelle nicht mehr», sagt Tschanz lächelnd. Er lässt sich aber nicht aus der Ruhe bringen und führt ihr Velos vor. Ausführlich informiert er über Unterschiede. Bei den Teureren versucht er, den Preis zu rechtfertigen.

Nach einer halben Stunde kann sich Rogenmoser für ein Velo begeistern. Sie steigt auf, kurvt durch den Laden. Trotzdem macht sie keine Anstalten, das Velo zu kaufen. Taktisch korrekt bietet Tschanz ihr an, das Velo zu reservieren, da es gerade das letzte des Modells sei. Rogenmoser sagt, sie werde sich den Kauf überlegen, und



5 Ideen, wie aus einem einfachen Essen ein kleine Sommerparty wird.

**Meistgelesen in der Rubrik Panorama**

- 1 Paris Hiltons Ausflug hinter Gitter
- 2 Eine tropische Nacht in der Schweiz
- 3 Tödliches Familiendrama in Lausanne
- 4 Mafiaverdacht: Schweizer in New York verhaftet
- 5 Heute purzelten die Temperaturrekorde
- 6 Angestellte entlassen nach Fotowettbewerb

**SOMMER-WETTBEWERB PUBLIREPORTAGE**



Gewinnen Sie Sommerferien im Wert von 2000 Franken!

**Wundervoll deprimierend**



Eine Ausstellung in Lausanne würdigt das grossartige Werk des US-Malers Edward Hopper. Wir bieten einen Einblick.

**Bildstrecke**

**Emil Frey AG Autocenter Bern**



Feel the difference

**WARUM MÄNNER UND FRAUEN UNTERSCHIEDLICH TICKEN PUBLIREPORTAGE**



Die Online-Partnervermittlung ElitePartner.ch erklärt den kleinen feinen Unterschied.

**BLS**

