

inspektour Mystery Checks (imc)

Die Ansprüche der Kunden und Gäste in Bezug auf eine gute Servicequalität hat in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen. Gerade bei ähnlichen Angeboten bietet eine hervorragende Servicequalität einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz.

Um einen gleichbleibenden Standard bei der Servicequalität zu gewährleisten muss diese gewissen Standards unterliegen, welche überprüfbar sind. Dies kann durch sogenannte Mystery Checks, also anonyme Testkäufe, erfolgen.

Wir empfehlen eine zyklische Durchführung der Mystery Checks, um eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu erzielen und Verbesserungen einzelner Mitarbeiter oder sonstiger Dienstleistungen zu erkennen. Auch ein anonymes Benchmarking ist partiell möglich.

Folgende Mystery Checks und weitere Möglichkeiten zur Kontrolle der Kundenzufriedenheit sowie deren Verbesserung können wir Ihnen anbieten:



1. Mystery Checks

Zu all den nun folgenden Mystery Checks entwickeln wir für ihr Unternehmen bzw. für ihre Einrichtung passgenaue Prüfprotokolle und Benotungsbögen, um Ihnen anschließend eine differenzierte Auswertungen entsprechend ihrer Wünsche sowie ggf. ein anonymes Benchmark zu präsentieren. Diese zeigt zum Einen die Benotung der einzelnen Kriterien, zum Anderen eine Interpretation anhand von Fallbeispielen. Des Weiteren fertigen wir unterschiedliche, mit Ihnen abgestimmte Szenarien in den von Ihnen gewünschten Saisonzeiten für die Durchführung der Checks an.

1.1 Mystery Shopping/Testeinkauf

Beim Mystery Shopping führen wir Tests in ihrem Unternehmen bzw. in ihrer Einrichtung vor Ort durch. Es werden u. a. folgende Kriterien geprüft:

- 📌 Qualität und Quantität der Antworten der Mitarbeiter
- 📌 Gesprächsverhalten
- 📌 Kompetenz und Beratungsgeschick
- 📌 Erscheinungsbild
- 📌 Atmosphäre
- 📌 Erreichbarkeit

Zusätzliche Kriterien können wir mit Ihnen in einem Vorgespräch gerne bereden. Um optimale Ergebnisse und eine entsprechende Vergleichbarkeit erzielen zu können, sollte die Anzahl der Checks bei mindestens fünf je Einrichtung liegen.

1.2 Mystery Calling/Testanruf

Das Mystery Calling besteht aus Informationsgesprächen, die u. a. mit folgenden Kriterien beurteilt werden:

- 📌 Erreichbarkeit
- 📌 Qualität und Quantität der Antworten der Mitarbeiter
- 📌 Gesprächsverhalten
- 📌 Kompetenz und Beratungsgeschick
- 📌 Erfolgsorientierung

Zusätzlich kann neben dem Informationsgespräch Prospektmaterial angefordert werden. Dieses, wie auch das Anschreiben, wird nach Erhalt auf die Qualität sowie die Passgenauigkeit zur Anfrage hin überprüft. Auch hier können weitere Kriterien in einem Vorgespräch mit Ihnen entwickelt und anschließend umgesetzt werden.

Um aussagekräftige Ergebnisse und eine entsprechende Vergleichbarkeit erzielen zu können, sollte die Anzahl der Checks auch hier bei mindestens fünf je Einrichtung liegen.

1.3 Mystery E-Mailing/Testmail

Beim Mystery E-Mailing werden E-Mails mit der Bitte um Zusendung von elektronischen Informationen versendet. In diesem Fall wird vor allem auf folgende Kriterien geachtet:

- 📌 Bearbeitungszeit
- 📌 Qualität und Quantität der E-Mail-Antworten
- 📌 Passgenauigkeit des angeforderten Informationsmaterials

Zusätzliche Kriterien können wir auch an dieser Stelle mit Ihnen gerne in einem Vorgespräch besprechen.

Um optimale Ergebnisse und eine entsprechende Vergleichbarkeit erzielen zu können, sollte die Anzahl der Checks bei mindestens zehn je Einrichtung liegen.

2. Ergebnis-, Umsetzungs- und Weiterbildungsveranstaltungen

2.1 Ergebnispräsentation

Nach der Auswertung der Ergebnisse der Mystery Checks bieten wir Ihnen neben der Zusammenfassung anhand einer Dokumentation eine Präsentation vor einem Plenum ihrer Wahl vor Ort an. So können die positiven und negativen Ergebnisse neutral an ihr Team weitergegeben werden.

2.2 Maßnahmenworkshop

Aufbauend auf die Ergebnisse empfehlen wir Ihnen einen Workshop mit allen Beteiligten, bei welchem Ableitungen zur Verbesserung der eigenen Leistung erarbeitet und konkrete Maßnahmen entwickelt werden. Im Anschluss an den Workshop bereiten wir Ihnen die Ergebnisse anhand von Maßnahmenblättern auf, damit Sie diese im Unternehmen bzw. in der Einrichtung umsetzen und im Zeitverlauf im Auge behalten können.

2.3 Umsetzung & Beratung

Nach dem Erhalt der Maßnahmenblätter sind wir Ihnen auch gerne bei der Umsetzung behilflich oder können Ihnen verschiedene Beratungen anbieten.

2.4 Weiterbildungsveranstaltungen

In unserem Unternehmen sind mehrere ServiceQualitäts-Coaches und Dozenten für verschiedene Weiterbildungsveranstaltungen tätig. Wir können Ihnen somit Vorträge, Seminare und Workshops von tourismusspezifischen Themenstellungen wie Grundlagen des Tourismus oder Allgemeines Destinationsmanagement über Marktforschungsinhalte bis hin zur gezielten Verbesserung einzelner Managementfähigkeiten, wie z. B. Zeitmanagement, Moderation von Gruppen oder Präsentationstechniken anbieten.

Die Checks können u. a. in folgenden Unternehmen bzw. Einrichtungen durchgeführt werden:

- 📍 Touristinformationen
- 📍 Bädern, Wellness-Einrichtungen
- 📍 Weitere Freizeit- und Erlebniseinrichtungen
- 📍 Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe
- 📍 Verkehrsträger
- 📍 Sonstige Dienstleistungen (Bsp.: Strandkorbvermietungen, Strandübergänge, Skilifte)

Sollten „Sie“ hier nicht aufgeführt sein, so fragen Sie gerne bei uns nach, ob wir den permanenten Mystery Check oder sonstige Servicequalitätsangebote für Sie übernehmen können!

Ausgewählte Referenzen:

- 2009: **ServiceQualität Schleswig-Holstein**
- 2009: **Mystery Check der Tourismus-Zentrale in St. Peter-Ording**
- 2005 – 2009: **Quit – Qualität im Tourist-Service – Mystery Checks in 14 Touristinformationen in Schleswig-Holstein**
- 2008: **Mystery Check von Strandübergängen, Strandkorbvermietungen, Sylter Welle und Syltness Center in Westerland/Sylt**
- 2008: **Mystery Checks im Zuge von BNE-Marketingeinzelberatungen in der Nationalparkregion**
- 2007: **Mystery Check in 7 Bremer Bädern**
- 2007: **Mystery Check der Touristinformation Westerland/Sylt**
- 2005/06: **Servicequalität Nordfriesland**



Kontakt inspektour GmbH
Osterstraße 124
D-20255 Hamburg
www.inspektour.de

Ansprechpartner Ralf Trimborn
Geschäftsführender Gesellschafter
+49 (0) 40. 414 3887 42
ralf.trimborn@inspektour.de

Sebastian Koch
Projektleiter
+49 (0) 40. 414 3887 49
sebastian.koch@inspektour.de