

PRESSEMITTEILUNG:

Mystery Shopping: Erhebliche Unterschiede bei Anbietern

Hamburg, 27. Januar 2014 – Laut „Mystery Shopper Monitor 2014“, einer Umfrage unter 1.500 Testkunden des Hamburger Marktforschungsinstituts Dr. Grieger & Cie., gibt es erhebliche Unterschiede bei Mystery Shopping-Anbietern. Das Institut Performance Check ist nach Meinung der befragten Mystery Shopper der beste Anbieter.

Der „Mystery Shopper Monitor 2014“ ist die fünfte Fortsetzung einer unter 1.500 Testkunden durchgeführten Umfrage, die Aspekte wie Vorbereitungs- und Durchführungsqualität, Vergütung sowie Zusammenarbeit zwischen Testkäufern und Marktforschungsinstituten untersucht.

Erstmalig wurden die 22 größten Mystery Shopping-Anbieter von den Testern bewertet. Die Anbieter unterscheiden sich hinsichtlich der untersuchten Dimensionen Auftragsvolumen, Aufgabenvorbereitung, Fragebogenqualität, Kontakt und Bezahlung zum Teil erheblich. Das Institut Performance Check wurde von den Mystery Shoppern insgesamt und in nahezu allen Einzelkategorien am besten bewertet.

Das Honorar pro Auftrag ist im Durchschnitt leicht gesunken, allerdings verzeichnet der rechnerische „Stundenlohn“ einen Zuwachs von 5,3% auf 20,02 Euro pro Stunde. Erstmalig wurden Jahreseinsatzhäufigkeit und durch Mystery Shopping erzielttes Jahreseinkommen der Tester analysiert. Während die eine Hälfte, sogenannte „Hobby-Tester“, im Schnitt mit vier Checks pro Jahr 158 Euro verdient, erwirtschaften „Profi-Tester“ durchschnittlich 3.330 Euro mit 145 Checks.

Wie bereits in den Vorjahren festgestellt, werden Tester weiterhin nicht ausreichend gebrieft. Das Verständnis der Mystery Shopper für ihre konkrete Testaufgabe wird lediglich bei weniger als der Hälfte der Tester überprüft, ehe es in den Einsatz geht. „Dieser sich stetig fortsetzende Trend gefährdet die Glaubwürdigkeit des Instruments Mystery Shopping“, so Gunnar Grieger, Inhaber von Dr. Grieger & Cie. Marktforschung und Betreiber der Mystery Shopping-Agentur MYSTERYPANEL aus Hamburg.

Studienhintergrund Mystery Shopper Monitor

Mystery Shopping fasst Methoden der Marktforschung zusammen, bei denen verdeckt arbeitende Testkunden die Servicequalität eines Unternehmens nach einheitlichen Vorgaben dokumentieren. In Deutschland bieten weit über 120 Marktforschungsinstitute Mystery Shopping-Dienstleistungen an, die schätzungsweise jährlich 75 Mio. Euro umsetzen.

In dem stetig wachsenden Markt sind immer mehr Personen im Rahmen einer Nebentätigkeit als Mystery Shopper aktiv. Daher wurden über 1.500 Personen zu Ihrer Tätigkeit als Testkunde befragt. Der „Mystery Shopper Monitor 2014“ deckt Bedürfnisse und Einstellungen der Testkäufer auf und beleuchtet Aspekte wie Bezahlung, Aufgabenvorbereitung und Zusammenarbeit mit Mystery Shopping Auftraggebern. „Mit der fünften Fortsetzung der Studie möchten wir weiterhin unseren Beitrag leisten, den Mystery Shopping-Markt transparenter zu machen“, führt Grieger weiter aus.

Weiterführende Informationen über Mystery Shopping und die vollständige Studie „Mystery Shopper Monitor 2014“ gibt es unter www.mysterypanel.de.

Über Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Dr. Grieger & Cie. ist ein inhabergeführtes Marktforschungsinstitut und bietet qualitative und quantitative Marktforschung an. Es betreut mittelständische Unternehmen und internationale Konzerne der Industrie-, Medien-, Handels- und Dienstleistungsbranche. Dr. Grieger & Cie. betreibt das Umfrageportal www.mobrog.com in 45 Ländern und die Mystery Shopping Agentur www.mysterypanel.de.

Pressekontakt:

Nicole Niemann

Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Barmbeker Str. 7a

22303 Hamburg

Tel 0 40/69 64 66 2-0

www.grieger-cie.de

presse[at]grieger-cie.de