MYSTERYSHOPPERMONITOR 2014

Befragung von Mystery Shoppern zur Ermittlung von Einstellungen und Bedürfnissen zu ihrer Tätigkeit

22 analysierte Anbieter, 1.557 befragte Mystery Shopper, über 130 Abbildungen

Hamburg, im Januar 2014

Dr. Grieger & Cie.
Marktforschung

Insgesamt wurden über 1.557 Mystery Shopper zu ihrer Tätigkeit befragt.

ERHEBUNGSDATEN

Untersuchungs-gegenstand	Abfrage unterschiedlicher Aspekte zur Tätigkeit als Mystery Shopper
Befragungszeitraum	27.12.2013 bis 13.01.2014
Stichprobengröße	n=1.557
Methodik	Anonyme Onlinebefragung unter Mystery Shoppern

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Um im wachsenden Mystery Shopping Markt Transparenz zu schaffen, beantwortet der Mystery Shopper Monitor 2014 grundlegende Fragen.

KERNFRAGEN VOM MYSTERY SHOPPER MONITOR

Wachsendes Marktvolumen

Wachsende Anzahl von Marktteilnehmern

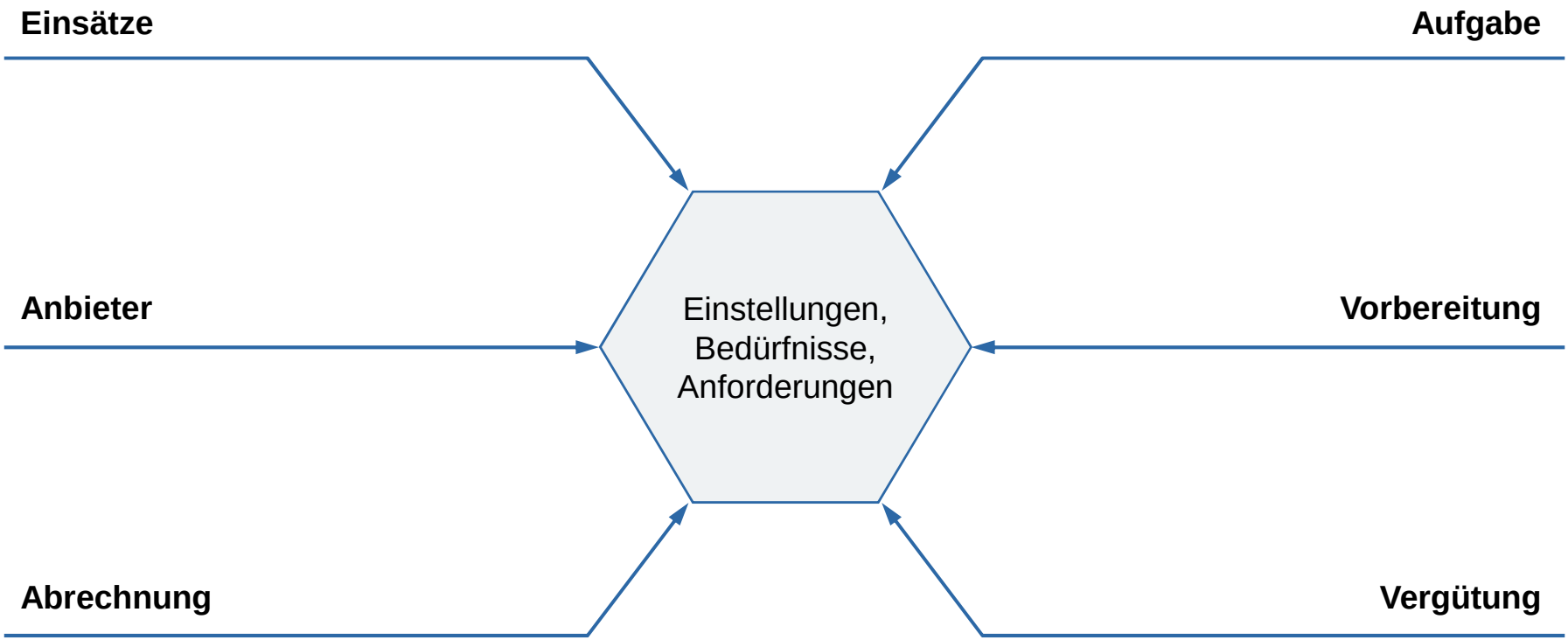
- Wer sind die Personen, die als Testkäufer eingesetzt werden?
- Welche Einstellungen und Bedürfnisse haben Mystery Shopper zur Aufgabe, zur Vergütung und zur Zusammenarbeit mit ihren Auftraggebern?
- Wie kommen und stehen Mystery Shopping-Anbieter mit den eingesetzten Testkunden in Kontakt und wie erfolgt die Kommunikation?
- Wie bewerten Testkunden die Anbieter hinsichtlich Vergütung, Fragebogenqualität, Auftragsvolumen, Freundlichkeit etc.?
- Wie werden Mystery Shopper auf ihre Aufgabe vorbereitet?
- Was sind die Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit?
- Wie erfolgt die Vergütung bei unterschiedlichen Auftragsarten?

Vergrößerung der Transparenz des Mystery Shopper-Marktes

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Die Untersuchungsbereiche umfassen die ganze Bandbreite der Tätigkeit als Mystery Shopper.

UNTERSUCHUNGSBEREICHE DES MYSTERY SHOPPING MONITORS



© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

In der Studie wurden 22 Anbieter von Mystery Shopping untersucht.

UNTERSUCHTE ANBIETER

- 123 Mystery World Net
- Bare International
- Bausch, Linden & Partner
- Checkpoint Plus
- Checkstone
- Concertare
- GAPbuster
- Gorath Servicetest
- Grass Roots
- Helion
- IMK
- International Service Check
- IPSOS Loyalty
- Kaufmann & Kirner Mystery Shopping and more
- Moventi
- MSM
- Multi-Value
- MYSTERYPANEL
- Performance Check
- Qualiance
- Skopos Next
- TNS Infratest

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Inhalte der Kapitel „Die Aufgabe als Mystery Shopper“ und „Schulung & Training“

INHALTSÜBERSICHT

Im Kapitel 1 „Die Aufgabe als Mystery Shopper“ wird dargestellt:	*Im Kapitel 2 „Schulung & Training“ wird dargestellt:*
▪ Motivation für die Tätigkeit ▪ Aufgabeninhalt des Mystery Shoppings ▪ Bereitschaft zur Auftragsübernahme - Ranking beliebter Branchen für Mystery Shopping Aufträge ▪ Einzelbewertungen der Bereitschaft zur Auftragsübernahme ▪ Ranking der Einstellung zu spezifischen Aufgaben ▪ Einzelbewertungen der Einstellung zu spezifischen Aufgaben ▪ Bewertung unterschiedlicher Dokumentationsvarianten ▪ Beliebtheit des Mystery Shoppings – Bestreitung des Lebensunterhalts	▪ Formen der Vorbereitung auf das Mystery Shopping ▪ Erstkontakt zum Auftraggeber vor dem ersten Test ▪ Bewertung des letzten Mystery Shopping Auftrags (Art der Vorbereitung, Verständnisprüfung, Qualität der Vorbereitung, persönliche Vorbereitung)

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Inhalte des Kapitels „Vergütung“

INHALTSÜBERSICHT KAPITEL 3

Im Kapitel 3 „Vergütung“ wird dargestellt:

- Einschätzung einer fairen Vergütung eines Mystery Tests nach Auftragsdauer und Aufwand
- Bewertung des letzten Mystery Auftrags (durchschnittlicher Zeitaufwand, durchschnittliche Vergütung, Zufriedenheit mit der Vergütung)
- Durchschnittliche Vergütung eines Mystery Checks pro Stunde Einsatzzeit
- Fahrtkostenzuschuss
- Einschätzung einer fairen Vergütung nach Schulungsart
- Einschätzung einer fairen Vergütung eines Mystery Calls nach Auftragsdauer und Aufwand
- Bewertung des letzten Mystery Calls (durchschnittlicher Zeitaufwand, Vergütung, Zufriedenheit mit der Vergütung)
- Durchschnittliche Vergütung eines Mystery Calls pro Stunde Einsatzzeit
- Vergleich unterschiedlicher Branchen (Kreditwesen, Versicherung, Autokauf) hinsichtlich Zeitaufwand und Vergütung
- Vergleich unterschiedlicher Auftragsarten hinsichtlich Vergütung und Wunschvergütung
- Veränderung der Auftragsangebote, Vergütung pro Auftrag und Stunde im Vergleich zum Vorjahr
- Entwicklung der Vergütung seit 2011
- Einsatzhäufigkeit für Mystery Shopping im letzten Jahr
- Übersicht des durchschnittlichen Verdienst, Auftrags-volumens und Verdienst pro Auftrag im letzten Jahr

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Inhalte des Kapitels „Abrechnung & Anbieter“

INHALTSÜBERSICHT KAPITEL 4

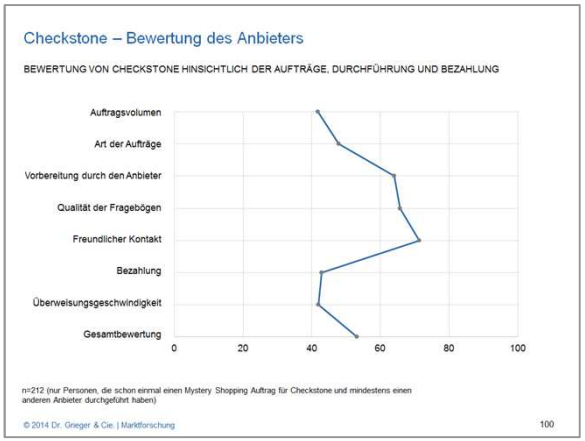
Im Kapitel 4 „Abrechnung & Anbieter“ wird dargestellt:

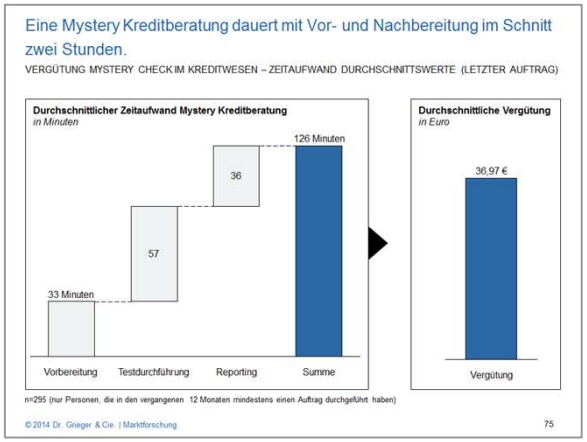
- Präferenzen bei Abrechnungsvarianten
- Schnelligkeit der Bezahlung
- Anzahl der Anbieter, bei denen die Mystery Shopper registriert sind
- Anzahl der Mystery Shopper, die im letzten Jahr einen Auftrag durchgeführt haben, unterteilt nach Anbieter
- Einzelbewertungen der 22 Anbieter hinsichtlich Aufträge, Durchführung und Bezahlung
- Bewertung der 22 Anbieter hinsichtlich: Auftragsvolumen, Vorbereitung durch den Anbieter, Qualität der Fragebögen, Freundlichkeit des Kontakts, Bezahlung, Überweisungsgeschwindigkeit, insgesamt
- Übersicht der Bewertungen aller Anbieter hinsichtlich Aufträge, Durchführung und Bezahlung
- Kanäle, durch die die Mystery Shopper auf den Anbieter aufmerksam werden
- Kommunikationswege mit dem Mystery Shopping-Anbieter
- Probleme bei der Zusammenarbeit mit Anbietern
- Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit aus Testersicht

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Die Daten wurden anschaulich auf über 130 Schaubildern aufbereitet, so dass die Ergebnisse einfach abgelesen werden können.

BERICHTSLEGUNG





Studienbestellung per Fax an 0 40/22 81 31 94-9 oder per Email über studien@grieger-cie.de

O **Studienergebnisse „Basic License“**
Befragung von Mystery Shoppern zur Ermittlung von Einstellungen und Bedürfnissen zu ihrer Tätigkeit. Über 130 Schaubilder als PDF.
Bis zu 3 Nutzer: € 450*

O **Studienergebnisse „Premium License“**
Befragung von Mystery Shoppern zur Ermittlung von Einstellungen und Bedürfnissen zu ihrer Tätigkeit. Über 130 Schaubilder als PDF.
Bis zu 6 Nutzer: € 750*

O **Studienergebnisse „Corporate License“**
Befragung von Mystery Shoppern zur Ermittlung von Einstellungen und Bedürfnissen zu ihrer Tätigkeit. Über 130 Schaubilder als PDF.
Unlimitierte Nutzeranzahl: € 1.250*

O **Präsentation vor Ort**
Vorstellung der Studienergebnisse vor Ort ca. 4 Stunden (nur buchbar mit einem der o.g. Pakete)
€ 750 zzgl. Reisekosten

Name

Unternehmen (Rechnungsempfänger)

Straße

PLZ und Stadt

Emailadresse für Zusendung der Studie

Telefonnummer (für Rückfragen)

Datum / Unterschrift

* Bitte beachten Sie, dass die Ergebnisse nur innerhalb eines Unternehmens zu verwenden sind und sich der Preis nach der Anzahl der Nutzer richtet.

Angegebene Preise sind Nettopreise zzgl. Umsatzsteuer

© 2014 Dr. Grieger & Cie. Marktforschung

Dr. Grieger & Cie.
Marktforschung

www.grieger-cie.de

Inhaber:

Dr. Gunnar Grieger
Barmbeker Straße 7a
22303 Hamburg
Germany

(040) 69 64 66 2-0

hallo[at]grieger-cie.de

© 2014 Dr. Grieger & Cie. | Marktforschung aus Hamburg

All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photography, recording, or any information storage and retrieval system, without permission from Dr. Grieger & Cie.