



Foto: TÜV Rheinland ©

Fragen und Antworten zum Mystery Check

Wir haben häufig gestellte Fragen rund um unseren Service Mystery Check beantwortet. Sie ziehen dieses Angebot für Ihr Unternehmen in Betracht? **Nehmen Sie gern Kontakt zu uns auf!**

1. WAS BEDEUTET MYSTERY CHECK?

Ein objektiver Blick auf Ihre Dienstleistung kann viel bewirken: Bei einem **Mystery Check** testen unsere unabhängigen Experten Ihre gesamte Dienstleistung aus Kundensicht. So erhalten Sie einen umfangreichen Einblick in Ihre Betriebsprozesse. Unsere Experten schauen sich nicht nur Ihre Webseite an, sie führen ebenso Anfragen / Mystery Calls und E-Mail-Anfragen durch. Zudem lassen sie sich Unterlagen zukommen, die

im Vorfeld des Checks geprüft und bewertet werden. Angebotseinholung ist ebenfalls Teil des Mystery Checks. Beurteilt werden an dieser Stelle die objektiv bewertbaren Fakten, wie z.B. Erreichbarkeit, Bearbeitungszeiten von Angeboten, Beratungsqualität aber auch Softskills wie die Mitarbeiterfreundlichkeit. Ihre Dienstleistung wird von unseren Experten inkognito als Kunden in Anspruch genommen. Am Ende werden die Erkenntnisse ausführlich mit Ihnen besprochen und dokumentiert.

2. WOFÜR KANN ICH DEN MYSTERY CHECK IN MEINEM UNTERNEHMEN EINSETZEN?

Nahezu jedes Unternehmen kennt das Problem: Viele Betriebsabläufe sind mit den Jahren zur Gewohnheit geworden und werden intern stets an neue Mitarbeiter weitergegeben. So fällt es mitunter schwer, Verbesserungspotenziale in den eigenen Prozessen zu identifizieren. Durch eine unabhängige Prüfung Ihrer Abteilungen oder der Dienstleistungsmentalität der Mitarbeiter können Sie Ihre Servicequalität signifikant verbessern. Mit unserem detaillierten Abschlussbericht inklusive Fotodokumentation und konkreten Verbesserungspotenzialen (u.a. auch zu Kostenoptimierungen und Umsatzsteigerungen) können Sie Ihre Betriebsprozesse optimieren und sich so langfristig die Zufriedenheit Ihrer Kunden sichern.

3. FÜR WELCHE UNTERNEHMEN SIND MYSTERY CHECKS GEEIGNET?

Der Mystery Check kann von jedem Unternehmen in Anspruch genommen werden. Bei einem Mystery Check steht die Bewertung Ihrer Dienstleistung im Vordergrund. Wir gehen auf Ihre individuellen Wünsche und Probleme ein und können auf eine langjährige Erfahrung im Bereich Mystery Checks zurückgreifen, wie in den Bereichen Tourismus, **Sport** oder **Finance**. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie ein Mystery Check in Ihrem Unternehmen abläuft, [kontaktieren Sie uns kostenfrei](#).

4. WAS PASSIERT IM MYSTERY CHECK GENAU?

Im Folgenden haben wir die einzelnen Schritte eines Mystery Checks für Sie aufgeschlüsselt:

1. Die Kriterienfestlegung

Gemeinsam mit Ihnen legen wir die Kriterien fest, die unsere Auditoren später in Ihrem Haus unter die Lupe nehmen. Unsere erfahrenen Prüfer beraten Sie bei der Auswahl. Dabei können wir unsere eigenen Checklisten verwenden, wie auch Ihre.

2. Internetrecherche

Unsere Auditoren prüfen den Internetauftritt Ihres Unternehmens hinsichtlich Design und Usability der Webseite, Emotionalität der Bilder, Online-Kauf-Tools, Bewertungen Ihres Angebots online sowie der Auffindbarkeit.

3. Mystery Call / E-Mail / Brief

Unsere Auditoren bewerten die Angebotsunterlagen, die Geschwindigkeit der Bearbeitung, das Upselling sowie die Beratung und Erreichbarkeit. Auch Soft Skills wie die Freundlichkeit Ihrer Mitarbeiter werden überprüft.

4. Mystery Check

Unsere Auditoren prüfen als anonymen Kunde, ob Ihr Service mit Ihren Qualitätsansprüchen Schritt halten kann. Hierbei durchläuft der Auditor Ihre gesamte Servicekette.

5. Site Inspection

Im Rahmen der Site Inspection werden die wesentlichen Abteilungen begangen, Interviews mit Mitarbeitern geführt und die Ursachen für gefundene Schwachstellen analysiert.

6. Abschlussgespräch

Gemeinsam mit unserem Auditor besprechen Sie die Ergebnisse des Mystery Checks und kategorisieren die gefundenen Verbesserungspotenziale beispielsweise nach Umsatzerweiterung oder Kosteneinsparung.

7. Bericht

Als Ergebnis unseres Mystery Checks erhalten Sie einen detaillierten Ergebnisbericht, das kategorisierte Verbesserungspotenzial sowie eine umfangreiche Fotodokumentation.

5. WELCHE VORTEILE ERGEBEN SICH DARAUS FÜR MEIN UNTERNEHMEN?

▪ Bestandsaufnahme von Stärken und Schwächen:

Unsere Auditoren testen anonym Ihre gesamte Servicekette und zeigen Verbesserungspotenziale auf.

▪ Verbesserung Ihrer Servicequalität:

Wie kundenorientiert ist Ihr Unternehmen? Der Mystery Check gewährleistet einen Blick auf Ihre Dienstleistungsprozesse aus Kundenperspektive.

▪ Umsatzsteigerung:

Mit unserer umfassenden Bestandsaufnahme erhöhen Sie langfristig Ihren wirtschaftlichen Erfolg z.B. durch Upselling und Aftersales.

6. GIBT ES EIN BEISPIEL, WIE DER AUDITOR BEI EINEM MYSTERY CHECK VORGEHT?

Die Kriterien für den Mystery Check klären unsere Auditoren zu Beginn ausführlich mit Ihnen ab. Daraus können sich für jedes Unternehmen individuelle Schwerpunkte für die Testphase ergeben. Anbei finden Sie ein Beispiel für einen Mystery Check in einem Hotel und in einem Stadion.

Beispiel Hotelaufenthalt:

Unsere Auditoren

- ... bewerten den Buchungs- und Beratungsprozess für Zimmer und Wellnessanwendungen
- ... bewerten die Auffindbarkeit des Hauses, die Außenanlage und die Begrüßung im Hotel
- ... bewerten die Rezeption hinsichtlich Freundlichkeit und Service
- ... bewerten Sicherheitsaspekte im Haus wie Feuerlöscher, Notausgänge, Flucht- und Rettungswege
- ... bewerten im Zimmer Ausstattung, Hygiene, Sauberkeit, Serviceangebot, Funktionalität, Wohlühlcharakter
- .. bewerten im Restaurant neben Ausstattung, Angebot, Wohlühlcharakter, auch den Service, Qualität und Angebot der Speisen, Mehrverkauf
- ... bewerten das Fitness- und Spa-Angebot hinsichtlich Ausstattung, Softfacts, Qualität von Treatments und Kursangebote.

Dazu verwenden wir u.a. eigene Checklisten mit über 300 Fragen.

Beispiel Stadionbesuch:

Unsere Auditoren...

- ... prüfen die Anreise und Ankunft im Stadion (Ist der Weg zum Stadion ausgeschildert? Wie ist die Parkplatzsituation? Wie laufen die Einlasskontrollen ab? Wie sind die Orientierungshilfen im Stadion?).
- ... ermitteln mit Ihnen gemeinsam die Qualität Ihrer Serviceleistungen und decken gemeinsam mit Ihnen Verbesserungspotenzial auf (z.B. bei den Themen Merchandising, Speisen und Getränken und Sanitäranlagen).
- ... schätzen darüber hinaus auch subjektive Dinge ein, wie die Stimmung im Stadion oder das empfundene Sicherheitsgefühl.

Im Anschluss an Mystery Check und Audit erhalten Sie einen Bericht mit wichtigen Hinweisen, welche Sie zur Verbesserung ihrer Leistungen nutzen können.

HABEN SIE WEITERE FRAGEN? UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG. SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!

ONLINE KONTAKT

TTÜV Rheinland Group
TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln
Tel.: 0800-888 2378
Fax: 0800-888 3296
tuvcert@de.tuv.com
www.tuv.com/mysterycheck

