

© Whitebox

Mystery-Shopping-Pionierin Daniela Höllerbauer, Geschäftsführerin von Whitebox.

Mit Testkäufen zum Kundenglück

Unimarkt setzt seit Jahren auf Testkäufe, Whitebox wickelt sie ab – ein Erfolgsmodell.

••• *Von Paul Hafner*

LINZ. „Näher am Kunden", lautet der Slogan der Marktforschungsagentur Whitebox, der gleichzeitig Ziel und Versprechen zu sein scheint. Das Mittel der Wahl ist das berühmt-berüchtigte Mystery Shopping, das für Geschäftsführerin Daniela Höllerbauer aber viel mehr als Motivationswerkzeug verstanden werden sollte – und auch zunehmend so angenommen wird, wie sie mit Verweis auf das stets wachsende Anwendungsgebiet meint.

Gesamteindruck via Testkauf

Mittels individuell abgestimmter Testkäufe – im Falle von Unimarkt etwa auf spezifische Qualitätskriterien wie die Beratung in der Feinkost – könne etwa „ein Ansporn für die Mitarbeiter geschaffen und Stärken und Verbesserungspotenziale aufgezeigt" werden, so Höllerbauer. Am Ende entstehe so ein detaillierter Gesamteindruck über den Firmenalltag, der treffsichere Maßnahmen ermögliche.

Rasches Feedback via Testkäufer ist für Unimarkt-Geschäftsführer Andreas Haider ein idealer Indikator für Kundenzufriedenheit. Auch beim firmeninternen Genusscup, wo Mitarbeiter der einzelnen Filialen spielerisch mit Incentives wie Ausflügen, Abendessen und Gutscheinen zu gutem Servie und Teamfähigkeit motiviert werden, setzt Unimarkt nicht allein auf Zahlen, sondern räumt auch Testkäufen zentrale Bedeutung ein: Wo der Kunde König ist, muss auch das Team geadelt werden.

Mystery Shopping

Whitebox
Die Agentur für Marktforschung hat in ihrer 17-jährigen Geschichte über 70.000 Testkäufe quer durch alle Branchen abgewickelt, die primär die Evaluation und letzlich die Steigerung der Kundenzufriedenheit als Ziel hat.

Genusscup
Der Genusscup 2019/2020 ist ein Wettbewerb unter den Unimarkt-Filialen, bei welchem die besten drei Teams des Geschäftsjahrs ausgezeichnet werden. Die Kategorien: Zahlen und Fakten, Engagement und Bewerbe.

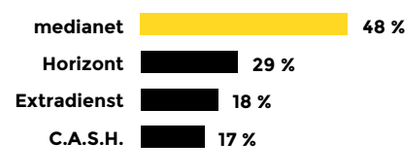
ECHT FETT MEDIANET

medianet.at



Mit medianet haben Sie immer einen Fuß in der Türe!
Erreichen Sie werbetreibende Unternehmen mit einem Werbevolumen von 3 Milliarden Euro. Mit 48 % Reichweite ist medianet klare Nummer 1.

(Quelle: Focus Fachzeitschriftenstudie 2018)



medianet