

Einstieg neuer Firmen in Mystery Shopping nicht leicht gemacht
Nové firmy <b>začínající</b> v mystery shoppingu to nemají snadné
Studien zum Mystery Shopping, einer kundenorientierten Leistungsmessung, enthalten oft nur wenig Umsetzungsempfehlungen.
Studie k mystery shoppingu, měření kvality poskytovaných služeb <b>z perspektivy zákazníků</b> , často obsahují jen velmi málo prakticky využitelných poznatků.
Es wird oft nicht deutlich, welche Vorgehensweise sich besonders bewährt hat und sich auf andere Unternehmen übertragen ließe.
Často není jasné, který způsob jednání se osvědčil a dal by se aplikovat i v jiných firmách.
Möglicherweise hängt dies damit zusammen, dass Mystery Shopping überwiegend als Auftragsforschung durchgeführt wird.
Možná to souvisí s tím, že mystery shopping se provádí především jako průzkum kvality šitý zadavateli na míru.
Durchführende Unternehmen wollen ihr Know-how vor der Konkurrenz geheim halten.
Firmy provádějící průzkum chtějí svoje know-how před konkurencí utajit.
Die Folge ist eine Anhäufung spezialisierten Wissens bei Praktikern, das ohne Diskussion und Prüfung nur schwer weiterentwickelt werden kann.
To vede k nahromadění odborných vědomostí u praktiků, které mohou být jen stěží bez potřebných diskusí a oteřování dále rozvíjeny.
Es wird eine Kopplung von Mystery Shopping mit Kundenbefragungen empfohlen.
Doporučuje se spojit mystery shopping se zákaznickými anketami.
Eine Bestätigung oder Widerlegung der Vorteilhaftigkeit des kombinierten Einsatzes erfolgt jedoch nicht.
Výhodnosat takového kombinovaného použití však nebyla potvrzena ani vyvrácena.
Weder das Marktvolumen noch die Anzahl der Unternehmen, die in Deutschland (aktiv) Mystery Shopping-Dienstleistungen anbieten und letztlich auch durchführen, sind genau bekannt.
Velikost trhu ani počet podniků, které v Německu mystery shopping aktivně nabízejí a nakonec také provozují, není přesně znám.
Einen Anhaltspunkt über die Entwicklung liefern Daten des Berufsverbandes Deutscher Markt- und Sozialforscher (BVM).
Hrubou představu o vývoji poskytují údaje od Německého sdružení pro sociální výzkum a výzkum trhu (BVM).
Während 1997 lediglich drei Unternehmen als Anbieter von Mystery Shopping-Dienstleistungen beim BVM registriert waren, belief sich die Anzahl 2007 auf 20 Unternehmen.
Zatímco v roce 1997 byly u BVM registrovány pouze tři společnosti, které poskytovaly služby mystery shoppingu, v roce 2007 stoupl počet takovýchto společností na 20.
Allerdings ist anzunehmen, dass längst nicht alle Unternehmen dort Mitglied sind oder sich

Anbieter registriert haben, denn eine 2005 von diesem Autor durchgeführte Internetrecherche ergab eine Anzahl von 44 Unternehmen, die Mystery Shopping-Dienstleistungen anbieten.

Dá se však předpokládat, že ani zdaleka nejsou všechny firmy členy BVM ani že jsou zde registrovány jako poskytovatelé, protože internetový průzkum z roku 2005, který provedl tento autor, prokázal, že existuje 44 firem, které nabízejí služby mystery shoppingu.

Die Aktivitäten von Unternehmensberatungen auf diesem Gebiet lassen eine Ausdehnung ihrer Wertschöpfungskette vermuten.

Činnost podnikatelských poradenství v této oblasti poukazuje na možné rozšíření **hodnototvorného řetězce.**

Zum einen können so „researchnahe“ Leistungen wie Mystery Shopping selbst angeboten werden, zum anderen könnten die erhobenen Daten zusätzliche Beratungsleistungen in Form von Folgeaufträgen einbringen.

Na jedné straně je tak možné nabízet průzkumu podobné služby, jako je mystery shopping, na straně druhé by mohli získaná data přinést dodatečné zakázky v podobě poradenských služeb.

Erstaunlich ist der geringe Anteil von Marktforschungsunternehmen.

Je ohromující, jak malý je podíl firem zabývajících se průzkumem trhu.

Schließlich ist Mystery Shopping eine marktforschungsnahe Dienstleistung, die auf gegebenen Strukturen aufsetzen kann (etwa Testerstab aus Marktforscherstab rekrutieren, bestehenden Kundenstamm für Mystery Shopping gewinnen, Know-how bei Auswertungen von Befragungsdaten).

Mystery shopping je konec konců služba blízká průzkumu trhu, která může dále stavět na již existujících strukturách (např. rekrutovat tým testerů z průzkumníků trhu, získat síť stálých zákazníků pro mystery shopping, know-how při vyhodnocování dat z anket).

Agenturen, die über einen großen Testerstab verfügen, generieren durch die Überlassung der Tester an andere Unternehmen zusätzliche Umsatzerlöse und lasten dadurch ihre Kapazitäten stärker aus.

Agentury, které disponují velkým testovacím štábem, generují přenechání testujících jiným společnostem další tržby a víc tím vytěžují své kapacity.

Dies könnte zudem Tester stärker an ihr Unternehmen binden, da sie so häufiger die Möglichkeit haben, als Tester eingesetzt zu werden.

To by také mohlo vést k pevnějšímu připoutání testerů k jejich firmě, protože takto najdou častější uplatnění.

Die Einbeziehung des Mystery Shopping als Steuerungsinstrument im Einzelhandel, Gastgewerbe und Fremdenverkehr ist nur eine Frage von Zusammenstellung der Haushaltspläne der Firmen und der Entscheidung, ob sich die Investition in bessere Dienstleistungen lohnt oder ob für den Kunden immer nur noch der Preis, nicht Qualität der Kundenbetreuung ausschlaggebend ist.

Zahrnutí mystery shoppingu jako řídicího nástroje do maloobchodu, pohostinství a hoteliérství i cestovního ruchu je jen otázkou sladění rozpočtových plánů firem a rozhodnutí, jestli se investice do lepších služeb vyplatí, nebo jestli je pro zákazníka stále rozhodující cena a ne kvalita poskytovaných služeb.

360 Worte

frei nach Gunnar Grieger,

<http://www.zhb-flensburg.de/dissert/grieger/Dissertation%20-%20Gunnar%20Grieger%20-%20FINAL%20-%202008-12-18.pdf>