

**UDO KAMPHAUS**  
**Analysekauf.de**  
**Testkäufe für den beratungsintensiven Fachhandel**

**Gegenüberstellung des Qualitätssystem Analysekauf.de und „Mystery Shopping“**

Darstellung bzw. Frage	System Analysekauf.de	übliches „Mystery Shopping“*)
<b>1. Testsystem</b>		
<b>Systementwicklung:</b>	Seit 2001 „aus dem Handel – für den Handel“	Seit ca. Ende der 90er weitgehend aus den USA übernommen
<b>Testbesuchsnachweis zwingend vorhanden?</b>	ja	nein
<b>Testumfang:</b>	185 Fragen 18-seitige Analyse	zwischen 20 und 60 Fragen in Einzelfällen auch mehr
<b>Auftraggeber:</b>	Beratungs- u. Verkaufs- orientierter Einzelhandel	überwiegend Großfilialisten und SB-Handel
<b>Systemnutzen:</b>	Einzel-Leistungsgutachten je Mitarbeiter	Gesamtschau
<b>2. Auftragsoptionen</b>		
<b>Test eines vom Auftraggeber benannten Verkaufsmitarbeiters als Testziel möglich?</b>	ja	nein
<b>Vermeidung von Doppel- oder Mehrfachtests derselben Verkaufsperson gewährleistet?</b>	ja	nein
<b>Massentests möglich?</b>	nein	ja
<b>Individualisierung des Qualitätssystems möglich?</b>	bedingt	ja
<b>3. Testkäufer</b>		
<b>Persönlich bekannt und ausgewählt?</b>	ja	nein
<b>Umfassend eingewiesen und praktisch und theoretisch geschult?</b>	ja	nein
<b>Auftritt, Benehmen, Garderobe und Kommunikationsfähigkeit vom Durchführer überwacht?</b>	ja	nein
<b>Individuelle Testkäufer-Auswahl gewährleistet?</b>	ja	nein
<b>Nachfasstelefonate über Testsituation beim Testkäufer?</b>	ja	nein
<b>Mündlich und schriftliche Einweisung des Testkäufers?</b>	ja	nein (zu 96,5 % unzureichend)

**UDO KAMPHAUS**  
**Analysekauf.de**  
**Testkäufe für den beratungsintensiven Fachhandel**

Darstellung bzw. Frage

System Analysekauf.de

übliches „Mystery Shopping“

**4. Testdurchführung**

Timing möglich? Wann soll Wer getestet werden?	ja	nein
Testdurchführungsüberwachung je Einzelfall?	ja	nein
Leistungsprotokoll auch ohne pers. Testbesuch möglich?	nein	ja
Gewährleistung, dass Test nicht durch Dritte ausgeführt wurde?	ja	nein
Testablieferungspflicht am Test- Tag bzw. Folgetag?	ja	nein

**5. Testnachkontrolle**

Mind.20-min. telefonische bzw. persönliche Nachbefragung?	ja	nein
Genaue Test-Ablaufschilderung zwingend vorgeschrieben?	ja	nein
Testwiederholungspflicht bei Plausibilitätsabweichung?	ja	nein

**6. Wichtige Services**

Äußerer und innerer Geschäfts- zustandstest ohne Berechnung?	ja	nein
Ergänzungsbericht nebst weiteren Wahrnehmungen?	ja	nein
Ausschluss, dass Verkaufsperson bei Wiederholungen vom selben Testkäufer getestet wird?	ja	nein
Schulungsangebot für Verkaufs- mitarbeiter?	nein	meist ja

\*) Unsere Gegenüberstellung bezieht sich nicht auf einen bestimmten Mystery-Shopping-Anbieter oder ein bestimmtes Angebot eines solchen, sondern berücksichtigt nur die branchenüblichen Standards.