



YouGovPsychonomics Mystery Research: BE.TESTED®



BE.TESTED® ist das von YouGovPsychonomics entwickelten Mystery Research-Instrument

professionell

Im Bereich Mystery Research ist YouGovPsychonomics spezialisiert auf die Durchführung hochwertiger Testberatungen.

hochwertig

Basis unserer Arbeit ist eine hochwertige, persönliche Rekrutierung und Schulung, die den projektspezifischen Anforderungen individuell angepasst werden.

verlässlich

Zwei Projektleiter betreuen jedes Mystery-Projekt.

YouGovPsychonomics hat stets „die Hand am Puls des Feldes“ – unsere Tester stehen in ständigem Kontakt mit der Projektleitung. Fälschungen und Fehler im Vorgehen werden wirksam vermieden. Sollte dennoch einmal ein Test „fehlschlagen“ (z.B. Testung eines falschen Beraters oder Test aufgedeckt), wird dieser selbstverständlich von einem anderen Tester umgehend wiederholt.




YouGovPsychonomics Mystery Research: BE.TESTED®

Wodurch zeichnet sich BE.TESTED® aus?



Hard & Soft
Facts

- ✓ Unabhängige, neutrale und mit dem Kundenprofil übereinstimmende Tester gewinnen objektive „harte“ **Fakten** (z.B. über die Umsetzung von Vertriebsvorgaben) und geben darüber hinaus ihre **subjektiven Eindrücke** wieder.
- 

Stärken/
Schwächen

- ✓ BE.TESTED® erfasst alle zentralen Qualitätsdimensionen von Service- und Beratungsleistungen und **identifiziert Stärken und Schwächen** der Dienstleistungsqualität.

Benchmarks

- ✓ BE.TESTED® ermöglicht die Durchführung von internen und branchenübergreifenden **Benchmarks** (durch teilstandardisierte Elemente).

individuelle
Lösung

- ✓ BE.TESTED® ist ein **modulares Testsystem**, das individuelle Lösungen bietet und über Standard-Untersuchungen hinausgeht.

Integriert

- ✓ BE.TESTED® kann mit „klassischen“ Kundenzufriedenheitsbefragungen oder nachgelagerten Coachings **ideal kombiniert** werden.

Qualitätssicherung – die vier Säulen des BE.TESTED®

1 Screening/ Rekrutierung

- Intensive Vorselektion der Tester nach Kundenprofil und Eignung
- Tester sollen realitätsnah sein
- Ggf. Ausgleich von Wissenslücken
- Nach Möglichkeit keine fiktiven Namen und Anschriften

2 Organisation

- Zeitplanung und Einsatzorder (Ausschlusszeiten, Höchstzahl Tests pro Tag)
- Aushändigung der Unterlagen (Adressen/Kontaktpunkte, Bewertungsbögen)
- Beratungstest-Szenario

3 Persönliche Schulung

- Wahrnehmungs- und Beurteilungsfähigkeitstraining
- Schulung des Gesprächsverlaufs
- Schulung und Einzel-Feedback zum Ausfüllen des Bewertungsbogens
- Rücksprache der Mystery Agents mit YouGovPsychonomics Feldleitung permanent möglich

4 Kontrolle

- Termingerechter Eingang aller Bewertungsbögen
- Vollständigkeit und Plausibilität der Antworten
- Nachbesprechung zum Untersuchungsablauf mit dem Tester
- Leistungsnachweis, z.B. Angebote, Informationsmaterial

▶ YouGovPsychonomics ist Mitglied der internationalen [Mystery Shopping Association Europe](#) und verpflichtet sich deren ethischen Richtlinien hinsichtlich der Durchführung von Testberatungen.



BE.TESTED® Leistungsindex

- Die Ergebnisse der Tests können zu verständlichen Indexwerten zusammengefasst werden:

Gesamtzufriedenheit

Durchschnitt der Antworten:

Wie bewerten Sie...

- o Beratung insgesamt
- o Produkte und Leistungen insgesamt
- o Weiterempfehlungen
- o Wiederwahl

Leistungsaspekte

Zusammenfassung der Indexwerte für
Kundenorientierung und fachliche Qualität

Kundenorientierung

- o Freundlichkeit
- o Individualität
- o Engagement
- o Vertrauenswürdigkeit
- o Überzeugungskraft

Fachliche Qualität

- o Fachkompetenz
- o Qualität der Empfehlungen
- o Beratungsstruktur
- o Qualität der ausgehändigten Unterlagen

Die Indices werden
skaliert von 0 bis
100

Hinweis: Auswahl der Leistungsdimension variabel



BE.TESTED® YGP- Qualitätsstandards (I)

- Einsatz des **YouGovPsychonomics Mystery Agents-Pools**:
 - Kleiner, aber **qualitativ hochwertiger Pool an Agents**, die langjährig, kompetent und zuverlässig für uns arbeiten
 - Nur **Zusammenarbeit** mit neuen Mystery Agents, wenn diese sich nach Durchführung eines ersten Pilot-Projektes als „geeignet“ (Kriterien Pünktlichkeit, Arbeitsweise, Eintrag der offenen Nennungen, Konsistenz der Antworten) erweisen, sonst sofortige Sperrung in Datenbank
 - Ein Testerfeld sollte nicht mehr als 30% neue Tester beinhalten, da neue Tester mehr Führung und Anleitung brauchen, als „alte Hasen“ (Bei Nichteignung eines Testers zeitnahe Nachrekrutierung, keine Kosten- oder Qualitätsimplikationen für den Kunden)
 - Jeder Tester erhält eine Bewertung nach abgeschlossenem Projekt. Die **Tester-Historie** wird in der YGP-Testerdatenbank kontinuierlich gepflegt, alle Projekte und Bewertungen sind auf einen Blick für jeden Tester sichtbar
 - **hohe Qualität durch langjährige Erfahrung sichergestellt**

BE.TESTED® YGP- Qualitätsstandards (II)

■ Das Testerfeld:

- **Unsere Tester sind keine Profitester**, d.h. keine Personen, die Mystery Tests hauptberuflich durchführen.
- Da die Tester nebenher noch einen Beruf ausüben oder sich noch im Studium befinden und die Tätigkeit des Testers eher sporadisch ausüben, kann das Problem der „**Incentive-Jäger**“ **ausgeschlossen werden**. Incentive-Jäger sind nicht an der Qualität der Testung, sondern nur an dem finanziellen Aspekt interessiert.
- Auch kann so gewährleistet werden, dass die Tester durch eine Überbeanspruchung an Tests bzw. durch ihren beruflichen Hintergrund schon zu sehr beeinflusst sind.
- Die Tester nehmen an Mystery Tests teil, um Service- und Beratungsqualität zu verbessern. Oder auch weil es eine willkommene Abwechslung zu dem beruflichen Alltag darstellt.
- Die Tester sind nicht bei YGP angestellt und haben auch darüber hinaus keinen Bezug zu Marktforschung. Auch ist sicher gestellt, dass kein Interesse an bewusster Negativ-Bewertung besteht.
- In der Regel haben die Tester keinen Bezug zur FDL-Branche, können sich also problemlos in die Sicht eines normalen Kunden, der als Laie in eine Beratung geht, hineinversetzen.
- In der YGP-Testerdatenbank befinden sich zurzeit 1000 Tester (nur registriert) im Alter von 21 bis 63 Jahren, von denen wir mit ca. 300 Testern bereits erfolgreich zusammengearbeitet haben. Der Rest ist ein Pool an Testern, die wir für zukünftige Tests einsetzen können.

BE.TESTED® YGP- Qualitätsstandards (III)

- **Maßnahmen zur Qualitätssicherung** durch die Projekt-Mitarbeiter:
 - **Feste YGP-Ansprechpartner** in den Schulungsunterlagen (Name, Funktion und Foto)
 - Einrichtung **einer Telefon-Hotline („rotes Testertelefon“)** (kein Internet-basierter Kontakt!)
 - **keine anonymen Anschreiben/Massenmailings** (Sehr geehrte/r Tester/in) oder Schlussformeln (Ihr Psychonomics-Team)
 - **Foto-Datenbank** der Tester
 - bindet den Tester stärker an das Unternehmen, verhindert den Eindruck der Anonymität
 - Während der Feldphase erfolgen permanent Überprüfungen hinsichtlich Vollständigkeit und Korrektheit der einzelnen Tests (**Plausibilitätschecks**). Hierzu zählen die tatsächliche Durchführung (durch Einsendung von Unterlagen, die einzeln durchgeschaut werden) als auch die Kontrolle auf Inkonsistenzen. Zudem ist die Orthographie, Grammatik etc. der von den Agents aufgeführten freien Nennungen zu überprüfen.
 - Die Angaben im Fragebogen („Welche Unterlagen haben Sie erhalten?“) werden mit den tatsächlich eingesendeten Unterlagen abgeglichen.
 - Umfassende **Einführungsschulung**: Alle Mystery Agents werden vom involvierten Projektteam beim ersten Projekt in generelle Anforderungen an Tester sowie den spezifischen Studienhintergrund eingeführt
 - Gewährleistung von größtmöglicher Erhebungsobjektivität und Unabhängigkeit im Sinne der Neutralität

Erfahrungen von YouGovPsychonomics mit Mystery Research Studien

Auswahl an thematischen Schwerpunkten:

- Beratungsqualität bei Finanzdienstleistern, unter anderem zu folgenden Themen
 - Ganzheitliche Finanzberatung, Vermögensmanagement
 - Altersvorsorge
 - Baufinanzierung
 - Privatkredit
 - Eröffnung eines Girokontos
 - Private Banking
 - Versicherungsausstattung
 - Abschluss einer privaten Krankenvollversicherung
- Pro Jahr führen wir hier etwa 10-15 Untersuchungen mit weit über 1.500 Tests durch.
- private Bedarfsanalyse bei Finanzmaklern
- Überprüfung der Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben (z.B. im Rahmen der VVG-Reform, EU-Vermittlerrichtlinie)
- medizinische Fachberatung
- Versorgungstests im medizinischen Bereich
- Tests im Einzelhandel
- Online Shopping
- etc.

**rd. 15.000 Test p.a.
in allen Branchen**



Referenzen im Bereich Mystery Research

Auswahl Unternehmen





Referenzstudie Online-Shopping für die Europäische Kommission

- 
- Thema: **Grenzüberschreitender E-Commerce in der EU**
 - Auftraggeber: 
 - Methode: Online Mystery Shopping
 - Stichprobengröße: ca. 20.000 Mystery Shopping Aktionen bei E-Commerce Anbietern / Online Shops in den 27 EU-Mitgliedsstaaten
 - Forschungsthemen (u.a.):
 - Akzeptanz des Zahlungsverkehrs
 - Lieferbedingungen
 - Preisvergleiche bei ausländischer vs. nationaler Bestellungen
 - Einhaltung von Verbraucherschutzvorschriften
 - Die Studienergebnisse stehen zum Download bereit unter:
http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf

Exkurs: Ihre Anfrage – unsere Lösung: **BeProgressed**

Service- und Beratungsqualität systematisch erheben, bewerten, optimieren und auszeichnen

ServiceRating GmbH

- Ganzheitliche Bewertung
- Transparenz der Kundenorientierung



You Gov **Psychonomics** **BeTested**

- Test
- Beobachtung
- Befragung

You Gov **Psychonomics** ORGANISATIONAL CONSULTING

- Auswahl
- Training
- Coaching





Exkurs: Die Module des **BeProgressed**

- Mit unserem modular aufgebautem Tool BeProgressed bieten wir Ihnen ein flexibles Instrument aus drei Einzelbausteinen, die je nach Bedarf eingesetzt werden können:
 - **Messen**: Zunächst ermittelt YouGovPsychonomics mittels **BeTested** die Service- und Beratungsqualität Ihrer Geschäftsstellen.
 - **Coaching**: Darauf aufbauend kann durch unsere hauseigenen, auf **Organisational Consulting** spezialisierten Coaches ein Trainingverfahren mit Ihren Mitarbeitern vor Ort aufgesetzt werden.
 - **Rating**: Abschließend bieten wir an, LBS die (Service-)Krone aufzusetzen und ein **Ratingverfahren** durch unsere Tochterfirma ServiceRating GmbH durchzuführen.
- ➔ Gerne stellen wir Ihnen bei Interesse nähere Informationen zu **Organisational Consulting** und **ServiceRating** zur Verfügung.

Exkurs: Methodenvernetzung Mystery & Kuzu

Mystery-Research

... testet insbesondere Beratungsleistungen,
bevor ein Interessenten zum Kunden wird

Gesprächsführung

Eigeninitiative

Vertrauenswürdigkeit

Fachkompetenz

Individualität

Empfehlungsbereitschaft

Preis-Leistungs-Verhältnis

...

↓
**Handlungsempfehlungen,
um Interessenten erfolgreich
zu beraten**

Kundenzufriedenheit

... misst insbesondere Serviceleistungen,
nachdem, jemand Kunde geworden ist ...

Hygiene-Faktoren

Serviceleistungen

Korrespondenz

Wartezeiten

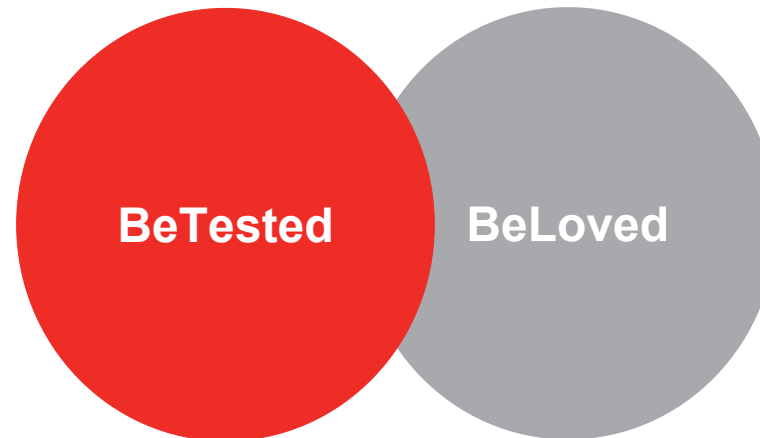
Freundlichkeit

Engagement

Beschwerde-Management

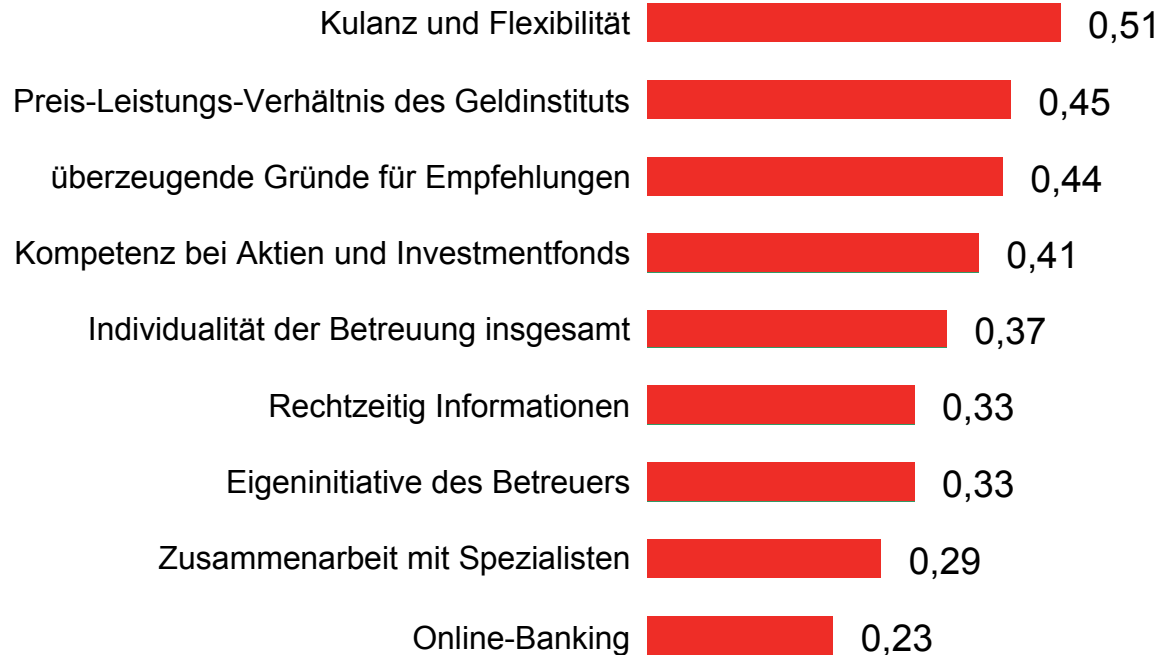
...

↓
**Handlungsempfehlungen,
um Kunden langfristig
zu binden**



↓
**Mit der Methodenkombination aus BeTested und BeLoved helfen wir Ihnen sowohl bei
der Gewinnung von Neukunden als auch bei der Bindung von Bestandskunden**

Exkurs: BeTested- Was sind die Treiber zur Steigerung von Kundenbindung?



- Die **Kundenbindungstreiber** werden indirekt ermittelt: Korrelationen erlauben non-reaktive Messungen der Relevanz; d.h. die tatsächliche Wirkung und nicht die subjektive Wichtigkeit wird bestimmt.
- Es wird der Einfluss aller Merkmale auf die Kundenbindung ermittelt.



Hieraus lassen sich konkrete Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung ableiten!



Kennt man die Treiber für die Kundenzufriedenheit, können diese mit Mystery Research überprüft werden!