

Mystery Tests mit direktem Feedback

Die Aufgabe, flächendeckend Mystery Tests durchzuführen und dennoch direktes Feedback nach einem Test zu geben, ist nur schwer zu meistern. Gründe, warum direktes Feedback schwierig umzusetzen ist, sind zum Beispiel:

- Tester werden beim Feedback sichtbar. Dies erfordert in der Regel ausgebildete Trainer, die über ein erhebliches Standing verfügen müssen, um beim getesteten Mitarbeiter auch Akzeptanz zu finden.
- Für ein qualifiziertes Feedback müssen die Tester sehr gut in dem Metier der Berater ausgebildet sein.
- Tester, die einmal als Feedbackgeber aufgetreten sind, sind sichtbar geworden und können daher zumindest zeitnah und in der Umgebung des Testortes keine weiteren Tests durchführen. Dies erhöht die Anforderungen an die Zahl der Tester und an die Flexibilität der Einsatzplanung.

Diese Faktoren machen direktes Feedback organisatorisch aufwändig und teuer. Dennoch bietet direktes Feedback erhebliche Vorteile:

- Aus der Beratungssituation heraus erfährt der Mitarbeiter direkt, was er richtig gemacht hat.
- Gute Leistungen können unmittelbar angesprochen und ggf. mit einem Incentive unterlegt werden.
- Positives Verhalten wird so verstärkt und die Wirkung strahlt auch auf Kollegen ab.

Qualiance verfügt über ein innovatives Konzept, mit dem Sie bei Testaktionen direktes Feedback mit einer Incentivierung verbinden können. Dennoch kann die Testaktion auch bei größeren Fallzahlen kosteneffizient durchgeführt werden.

Das Testprinzip basiert auf dem Prinzip der direkten Belohnung von guten Leistungen. Dadurch werden Verstärkungseffekte erreicht, da nicht nur der betroffenen Mitarbeiter positives Feedback erfährt, sondern sich diese Auszeichnung auch anderen Mitarbeitern mitteilt, die ihrerseits erfahren, dass gute Leistungen lohnenswert sind. Eine Testaktion mit direktem Feedback nach diesem Konzept folgt folgenden Schritten:

- Im Vorfeld ist es erforderlich, die für eine erfolgreiche Beratung wichtigsten 3-4 Kernfaktoren zu bestimmen. Die Konzentration auf die Kernfaktoren ist notwendig, da der Tester in der Gesprächssituation unmittelbar und zweifelsfrei entscheiden muss, ob diese Kriterien erfüllt sind und keine Möglichkeit hat, vor einem Feedback den kompletten Bogen auszufüllen oder gar einen Score zu errechnen.
- Tester werden auf diese Faktoren und das Prinzip des Feedback direkt geschult.
- Die Tester gehen in die Beratungssituation und führen einen Sachpreis mit sich (z.B. eine Urkunde, ggf. gekoppelt mit einer Sach- oder Geldprämie). Werden die Kernfaktoren vollständig erfüllt, so wird der Tester unmittelbar die Testsituation aufdecken und mit einem Glückwunsch den Preis überreichen. Dabei wird das Verhalten des Beraters positiv reflektiert.
- Wenn die Kernfaktoren nicht erfüllt werden, bleibt der Test geheim und der Tester verlässt nach dem Gespräch ganz normal das Geschäft.



- Der Test wird unabhängig von der Prämierung an Hand des Testbogens bewertet und geht in die normale Auswertung ein.
- Durch geeignete Kommunikationsmaßnahmen (Nennung der ausgezeichneten Berater im Intranet oder in der Mitarbeiterzeitschrift) wird die Wirkung der Feedback-Tests noch verstärkt.

Am Beispiel eines Elektronikfachmarktes werden die Vorteile deutlich. Dem Anbieter kommt es vor allem darauf an, dass die Berater die Bedarfssituation von Hifikomponenten hinterfragen. Außerdem sollen die besonderen Garantien des Marktes angesprochen und vor Abschluss auf die Lieferoption hingewiesen werden. Die Berater sind auf diese Bedingungen speziell geschult, dennoch zeigte sich in der Vergangenheit, dass die Umsetzung nicht vollständig gelang.

Berater, die in einer Kundenberatung diese Bedingungen erfüllen, erhalten durch die Qualiance-Tester ein direktes Feedback. In Frage kommt z.B. die Skulptur eines Awards als Tischaufsteller, gekoppelt mit einem Einkaufsgutschein. Die ausgezeichneten Berater werden zudem im Intranet und in der Mitarbeiterzeitschrift erwähnt.

Eine solche Auszeichnung spricht sich im Markt unmittelbar herum. Dabei werden auch die Kriterien thematisiert, die für die Auszeichnung erfüllt sein müssen. In der Regel zeigt sich bereits in den folgenden Tests in diesem Markt, dass die Erfüllungsgrade deutlich ansteigen und die Feedback-Tests zu nachhaltigen Qualitätsverbesserungen in der Beratung führen.

Qualiance verfügt für die Feedback-Tests über erfahrene Tester, die natürlich durch eine spezielle Schulung auf ihre Aufgabe vorbereitet werden. Da aber im Rahmen des Feedbacks vor allem positive Faktoren angesprochen werden, müssen die Tester nicht als Trainer ausgebildet sein. Die Aktion kann dadurch kostengünstiger gestaltet werden. Es ist möglich, bundesweit Feedback-Tests durchzuführen.

Gerne konzipieren wir auch für Ihr Haus eine Testaktion mit direktem Feedback. Ihr Nutzen:

- Sie motivieren Berater, die gutes Verhalten gezeigt haben, unmittelbar.
- Sie steigern die Wirkungen von Mystery-Testaktionen und verankern positives Verhalten im Unternehmen.

Wenn auch Sie wissen wollen, wie Sie Ihr Mystery Shopping-Programm mit direktem Feedback weiterentwickeln können, so sprechen Sie uns bitte an.