

Übersicht der Anbieter



Wir machen Integriertes Mystery-Shopping, Deutschlandweit, Europaweit, Weltweit. Für Handels-, Dienstleistungs- und Industriemarken. Wir integrieren Tests als permanente Qualitätsfeedbacks in Vertriebs-, Kundenbindungs- und Controllingprozesse. Das heißt, wir denken Mystery-Shopping nicht als Einzelmaßnahme, sondern als System – als permanentes Steuerungsinstrument zur Qualitätssicherung. Wir arbeiten mit Echkunden, in Echtzeit und mit Branchenexpertise.

Tel.: +49 (0)341 14937-0
Mail: info@checkstone.com
Domain: www.checkstone.com



ClieTeam Consulting & Services ist ein Full-Service-Institut für das vielschichtige Thema Mystery-Research. Seit fast 20 Jahren profitieren unsere Kunden von unserem Wissen über die Messung der Servicequalität an den Schnittstellen zum Kunden. Wir sind auf die Evaluierung von Vertriebssystemen spezialisiert und bieten maßgeschneiderte Lösungen. Als langjähriges Mitglied im MSPA-Netzwerk können wir Analysen auch international realisieren. Profitieren Sie von unserer Kernkompetenz!

Tel.: +49 (0)2872 980217
Mail: info@clieteam.de
Domain: www.clieteam.de



Mobile Market Research mit mQuest®: cluetec ist der Spezialist für Mobile Market Research Software. Die Produktlinie mQuest® bietet Lösungen für on- und offline Face-to-Face-Befragungen (z.B. Car Clinics), Tagebuchstudien, Mystery Research sowie mobile Onlineumfragen. Dabei unterstützt mQuest® alle mobilen Gerätetypen wie Tablets, Smartphones, PDAs oder Laptops. Zu unserem umfangreichen Serviceportfolio gehören Gerätevermietung, Fragebogenumsetzung sowie im Umfeld von Clinics nationaler und internationaler Vor-Ort-Support.

Tel.: +49 (0)721 83179-0
Mail: info@mQuest.de
Domain: www.mQuest.de



concertare führt seit 1998 weltweit Testkäufe und alle anderen Arten von verdeckten und offenen Tests durch. Alle Tests durchlaufen eine mehrstufige Qualitätskontrolle. Aus einem Testerpool von national über 100.000 und weltweit über 1 Mio. Testern lassen sich für alle Branchen zielgenaue Profile rekrutieren. Zu vielen Branchen liegen aktuelle und frei verfügbare Benchmarkdaten vor. Auf Wunsch beraten und unterstützen wir Sie auch bei der Entwicklung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen.

Tel.: +49 (0)2174 7908-0
Mail: info@concertare.de
Domain: www.concertare.de



Marktforschung ist mehr als eine Welt voller Zahlen. Wir definieren unsere Forschung als Beratung. So werden aus Zahlen Informationen und aus Informationen Strategien. Strategien für Ihren Markterfolg. Mit unserer langjährigen Expertise im Bereich Mystery Shopping und Mystery Calling prüfen wir die Umsetzung Ihrer Qualitätsstandards an den Kundenschnittstellen. Profitieren Sie vom Know-how eines der führenden Qualitätsanbieter für Mystery Research.

Tel.: +49 (0)6151 1785-0
Mail: anfrage@consilium-co.de
Domain: www.consilium-co.de



Die Foerster & Thelen Marktforschung Feldservice GmbH bietet seit 1977 bundesweit die Durchführung von Feldarbeit zur Markt- und Meinungsforschung an. Unter der Bezeichnung F+T Group decken wir - gemeinsam mit unseren Partnerinstituten - das weitgefächerte Spektrum der Felddienstleistungen vollständig ab. Zu unseren Stärken gehören bundesweite POS-/Kundenzufriedenheitsbefragungen, Mystery Shoppings, Produkttests, internationale CATI-Projekte sowie Produkterhebungen im Einzelhandel.

Tel.: +49 (0)234 5074-0
Mail: info@ftmafo.de
Domain: www.ftmafo.de



Der gdp-QualiCheck der Forschungsgruppe g/d/p untersucht Ihre Touchpoints zu Ihren Kunden. Unsere erfahrenen Mystery-Mitarbeiter beurteilen Ihre Service- und Verkaufsleistungen. Wir analysieren die relevanten Leistungsfaktoren und geben Ihnen Optimierungsempfehlungen zu allen Stufen Ihres Kundenkontaktes. Wir begleiten Sie in Ihrem kontinuierlichen Service-Verbesserungsprozess.

Tel.: +49 (0) 40 29876140
Mail: braass@gdp-group.com
Domain: www.gdp-group.com



Mystery Shoppings der GIM zeichnen sich durch ihren qualitativen Analyse-schwerpunkt aus: Nicht der Prozentsatz der Außendienstler mit und ohne Krawatte, weniger die skalierte Vermessung seiner Freundlichkeit steht im Fokus. Uns interessiert die Verkaufs-STORY des Verkäufers gegenüber dem Kunden, seine Verkaufsargumente, das Wann und Wie des Cross-Sellings. Erfahrene Explorateure aus qualitativer Marktforschung steigen in die Rolle des Kunden und hören genau hin, um zu verstehen, WAS ihnen WIE verkauft wird.“

Tel.: +49 (0)6221 8328 10
Mail: info@g-i-m.com
Domain: www.g-i-m.com



Grass Roots versteht die Herausforderungen des Marktes. Seit 30 Jahren betreuen wir nationale und internationale TOP-Unternehmen. Wir ermitteln Handlungsfelder durch Definition und detaillierte Erhebung relevanter Daten. Themen sind Kundenbindung, Marke, Zielgruppe, Produkt, Preis und Mystery Research. Motivierte Spezialisten denken sich in Ihre Fragestellung ein und liefern umsetzungsorientierte Insights. Wir aktivieren Zielgruppen durch Einsatz maßgeschneiderter Instrumente. Gerne begleiten wir auch Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg!

Tel.: +49 (0)211 99100 120
Mail: info@grassroots-marktforschung.de
Domain: www.grassroots-marktforschung.de



Mystery Shopping ist die präferierte Methode, wenn es um die Erfassung von Beratungsqualität und Empfehlungsverhalten geht. Die Anforderungen an die Mystery Shopper sind hoch – sie müssen verschiedene typische Kunden simulieren und dürfen in der Interaktion mit dem Personal nicht auf Erfahrungswerte zurückgreifen. Wir sensibilisieren unsere Mystery Shopper in einer intensiven Schulung und sorgen für die Qualitätskontrolle während der Erhebung.

Tel.: +49 (0)621 17808-0
Mail: astrid.harr@ifm-mannheim.de
Domain: www.ifm-mannheim.de



Service Excellence ist ein imug-Analyse- und Beratungsansatz, der konsequent den Kundennutzen in den Mittelpunkt stellt. Die imug Beratungsgesellschaft untersucht und optimiert Service, Produktqualität, Kommunikation und Korrespondenz aus der Interessensperspektive von Konsumenten. Wir blicken durch „die Brille des Kunden“ auf Unternehmen und unterstützen sie dabei, diesem Blick „Stand zu halten“. Unsere Leistungspalette umfasst Mystery Research, Marktforschung, Beratung und Coaching.

Tel.: +49 (0)511 121960
Mail: contact@imug.de
Domain: www.imug.de



IWD – der Spezialist für POS & Shopper Research europaweit. Mit mehr als 25.000 Mystery Shopping Einsätzen und 2 Mio. POS Befragungen im Jahr 2011 zählt das IWD zu einem der führenden Fullservice - Institute für Handelsmarktforschung in Europa. Shopbewertung, Filialsystematisierung und Personaloptimierung – wir sind für Sie vor Ort in 15 Länder Ost- und Westeuropas. Baltikum, Russland, Polen, Bulgarien, Rumänien, Kroatien, Italien, Österreich, Schweiz, Tschechien, Slowakei, Ukraine und Deutschland.

Tel.: +49 (0)391 734 7053
Mail: info@iwd-marketresearch.de
Domain: www.iwd-marketresearch.de



Konkret unterstützt Sie dabei, Ihre Servicequalität zu optimieren. Wir bieten hochwertige Mystery Shopping Studien auf bundesweiter und internationaler Ebene. Dabei verfügen wir über langjährige Erfahrungen in allen Branchen mit Schwerpunkten Banken, Automobil oder Krankenkassen. Mit ca. 1200 flexibel einsetzbaren Shoppern sind wir in der Lage, auch schwierige Käufergruppen abzubilden. Regelmäßige und immer projektbezogene Schulungen garantieren schließlich, die adäquate Berücksichtigung Ihrer Qualitätsansprüche.

Tel.: +49 (0)421 162040
Mail: info@konkret-mafo.de
Domain: www.konkret-mafo.de



Werden Ihre Kunden bei Nachfragen oder Reklamationen optimal behandelt? Und wo liegen die Barrieren beim Besuch Ihrer Produktseiten oder Ihres Webshops? Als Online-Spezialist bieten wir Mystery Shopping einmal anders - und zwar online. Mit einer Kombination aus verdeckten Kundenaktionen und Befragung realer Besucher testen wir Ihre Online-Kundenkommunikation und helfen Ihnen, Ihre Produktinformationen, Ihren Kundenservice und Ihr Bestellmanagement kontinuierlich zu verbessern.

Tel.: +49 (0)40 866 893 11
Mail: netz@mediaanalyzer.com
Domain: www.mediaanalyzer.com



Der direkte Kontakt zwischen Kunde und Unternehmen ist die wichtigste Schnittstelle zum Aufbau und Erhalt der Kundenbindung. Somit liegen hier Chancen und Risiken zugleich - die Leistung Ihrer Mitarbeiter ist der entscheidende Faktor. **mind's research bietet die passende Methode für Mystery Research** an: Mystery Shopping, Mystery Calls, Mystery eMails. Wir sind ein **international tätiges Full-Service-Marktforschungsinstitut** und bieten alle Methoden aus einer Hand an (CATI, Online, persönlich).

Tel.: +49 (0)521 326 7002 0
Mail: info@minds-research.de
Domain: www.minds-research.de



Mehr als 15.000 Mystery Shoppings pro Jahr: Wird an Cross-Selling gedacht? Wie verhalten sich Mitarbeiter in zweistündigen Anlageberatungen von vermögenden Kunden? Sind Promotion-Artikel richtig platziert? Wir machen die Qualität am POS transparent. Der Schwerpunkt unserer Projekte liegt in der Realisierung hochkomplexer Beratungssituationen. Dafür betreuen unsere Feld-Mitarbeiter ca. 1.000 Tester bundesweit – und dies in engem telefonischen Kontakt, damit auch anspruchsvolle Vorgaben sicher eingehalten werden.

Tel.: +49 (0)5407 885-0
Mail: Info@ProduktundMarkt.de
Domain: www.ProduktundMarkt.de



Coverage of 11 Asian markets from India to Japan; Our own companies not subcontractors in 7 countries; B2C & B2B shops and compliance checks; Shoppers matched to profiles case by case; Experience in Auto, Fashion, Finance, Hospitality, Health & Beauty, IT, Medical, Travel and more; Checks in-person, by telephone and also on-line or hybrid. We also offer our own proprietary service EValU8...contact us for more info!

Tel.: +65 9765 9211
Mail: i_hankins@respac.com
Domain: www.respac.com



SKOPOS NEXT ist spezialisiert auf Touchpoint Evaluationen, d.h. auf die Messung und Optimierung der Kontaktqualität zwischen Unternehmen und Kunden durch den kombinierten Einsatz von verdeckten Testkäufen (Mystery Shopping), Testanrufen (Mystery Calling) und Kundenbefragungen (telefonisch, online, face-to-face). Wir bieten somit ein einzigartiges Dienstleistungsangebot mit einem ganzheitlichen Ansatz, basierend auf einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess: Messen – Bewerten – Maßnahmen planen und umsetzen.

Tel.: +49 (0)2233 9988-660
Mail: info@skopos-next.de
Domain: www.skopos-next.de



Mystery shopping ist für uns seit 20 Jahren ein „theMatischer“ Schwerpunkt. Mit unseren bewährten Mystery Tools und unseren professionell geschulten Test- und Realkäufern liefern wir Ihnen in den verschiedensten Branchen von Einzelhandel über Tourismus, Hotel- und Gastronomiegewerbe bis Gesundheitswesen sowohl regional als auch überregional entscheidende Hinweise auf die Zufriedenheit „Ihrer“ Kunden oder „Ihrer“ Wettbewerber. Nutzen auch Sie unsere Erfahrung und verbessern Sie nachhaltig die Qualität Ihres Services und Verkaufs!

Tel.: +49 (0)40 32 34 11
Mail: info@thema.de
Domain: www.thema.de



TNS Infratest verfügt über ein auf Mystery Research spezialisiertes Team, das maßgeschneiderte Konzepte für Ihre Bedürfnisse garantiert. Bei der Testdurchführung greift TNS Infratest auf einen erfahrenen und intensiv geschulten Stamm von bundesweit ca. 4.500 Testkunden und 80 speziell qualifizierte Mystery Caller zurück. Für spezifische Zielgruppenanforderungen stehen zudem umfangreiche Online Panel-Ressourcen zur Verfügung. TNS Infratest – Forschung für Service- und Beratungsqualität!

Tel.: +49 (0)521 9257 301
Mail: maik.stuecken@tns-infratest.com
Domain: www.tns-infratest.com



Mystery Research setzt spezielle Maßnahmen voraus, damit objektive und valide Ergebnisse erzielt werden können. Vocatus hat einen eigenen Ansatz entwickelt, der das Qualitätsniveau in allen Phasen der Studie sichert: So werden z.B. die Profi-Tester in interaktiven Schulungen optimal vorbereitet. Bis hin zur Inhouse-Datenerfassung bei Vocatus werden zahlreiche weitere Schritte umgesetzt, die eine Qualitätssicherung garantieren. Konkrete und unverfälschte Handlungsempfehlungen sind damit möglich.

Tel.: +49 (0)8142 5069 0
Mail: beratung@vocatus.de
Domain: www.vocatus.de