



Referenzbericht «Mystery-Shopping»

*«StudiMedia hat den Mysteryshopping-Auftrag ebenso
effektiv wie effizient erledigt.»*

Marc Riedi,

Geschäftsführer paysafecard.com Schweiz GmbH

StudiMedia GmbH

Eschenring 2
CH-6300 Zug
Fon +41 41 760 65 50
Fax +41 41 760 65 49

Lavaterstrasse 71
CH-8002 Zürich
Fon +41 44 201 16 55
Fax +41 44 201 16 50

info@studimedia.ch
www.studimedia.ch



Zusammenarbeit StudiMedia und paysafecard.com Schweiz GmbH

1) Ausgangslage

Um die Produktkenntnisse der Wiederverkäufer von paysafecard (eine Prepaid-Karte, mit der im Internet bezahlt werden kann) zu testen, hat Marc Riedi, Geschäftsführer der paysafecard.com Schweiz GmbH, die studentischen Testkäufer von StudiMedia beauftragt, über 400 Verkaufsstellen in der ganzen Deutschschweiz zu testen.

2) Planung, Koordination und Auswertung

StudiMedia hat Marc Riedi bereits in der Vorbereitungsphase aktiv unterstützt und unter anderem die Feedbackformulare entworfen und die Briefings der Testkunden durchgeführt. Einerseits mussten die Tester/innen überprüfen, ob paysafecard überhaupt verkauft wird und ob entsprechend auf das Produkt aufmerksam gemacht wird. Andererseits ging es darum, die Kenntnisse des Verkaufspersonals zu testen. Dieses wurde jeweils am Ende der Befragung über diese Mystery-Shopping-Aktion informiert und konnte noch ein paar allgemeine Fragen zum Absatz und der Kundschaft beantworten.

Sämtliche Verkaufsstellen mussten innerhalb eines Monats besucht und bewertet werden. Dies bedingte einen grossen koordinativen Aufwand. Die Testkunden wurden von StudiMedia regelmässig kontrolliert. Um dem Auftraggeber detailliertes Feedback zu geben, hat die Projektleitung selber auch Testbesuche durchgeführt und hat so sowohl paysafecard.com Schweiz persönliches Feedback geben können, als auch auf die Fragen und Anregungen der Testkunden kompetent eingehen können.

StudiMedia zeichnete auch für die Auswertung der über 400 Fragebogen verantwortlich. Dabei wurde speziell für diese Mystery-Shopping-Aktion ein Auswertungssystem entwickelt und so entsprechend die vom Kunden gewünschten Resultate ermittelt und übersichtlich dargestellt.

3) Kundenfeedback

«StudiMedia hat den Mysteryshopping-Auftrag ebenso effektiv wie effizient erledigt. Das Preis-Leistungsverhältnis stimmt und die Zusammenarbeit wird gekrönt durch Seriosität und Charme in der Umsetzung - das ist nur schwer zu kopieren, bravo!»

Marc Riedi, Geschäftsführer [paysafecard.com](https://www.paysafecard.com) Schweiz GmbH