Neuigkeit | Duales Studium Handel

Bist du ein Testkunde?

Das sechste Semester des dualen Studiengangs Handel startete mit dem Modul Mystery Shopping. Ein Erfahrungsbericht.

26.06.2019 — Julia Münn, Leonie Schmale, Saskia Wiesel

Obwohl wir alle grundsätzlich wussten, was Mystery Shopping bedeutet, waren wir gespannt, welche neuen Herausforderung wieder auf uns zu kommen. Und natürlich waren wir neugierig, welches Unternehmen uns hinter die Kulissen blicken lässt damit wir Testkäufe durchführen können – es war die dm drogerie-markt GmbH & Co.

Wir fragten uns: Wann geht es eigentlich los? Und wie gehen wir das Ganze eigentlich an? Wir entwickelten gemeinsam im Jahrgang einen Fragebogen, der auf den Grundlagen der Marktforschung basierte und Fragen zu Themen, wie z.B. dem Erscheinungsbild einer Filiale und der Warenverfügbarkeit, enthielt. Mit Hilfe der dualen Studenten von dm konnten wir Insiderwissen erlangen, welches uns bei der Erstellung des Fragebogens half. Anschließend teilten wir uns in Gruppen auf, welche zwei Besichtigungsfilialen jeweils zehn Mal besuchten. Schön und gut, theoretisch haben wir jetzt schon einmal alles geplant…

Und jetzt ging’s endlich los. Einen Monat lang führten wir selbstständig in regelmäßigen Abständen, zu bestimmten Terminen die Testkäufe durch. Diese waren aufregend und spannend. Manchmal passten unsere Kriterien gar nicht zum Testkauf oder wir hatten lustige Erlebnisse. Oft fühlten uns wir wie Geheimagenten, die auf ihrer Mission des Beobachtens und Fotografierens bloß nicht erwischt werden sollten.
Nach Abschluss der Filialbesuche mussten wir die ermittelten Ergebnisse unter Anwendung statistischer Methoden zur Auswertung aufbereiten und auswerten. Die Ergebnisse wurden dann anschaulich mit Hilfe moderner Kommunikationstechnik aufbereitet und präsentiert. Auf Basis der Ergebnisse hat jede Gruppe Handlungsempfehlungen entwickelt, welche der dm drogerie-markt GmbH & Co dabei helfen sollen, aus Kundensicht existierende Optimierungsfelder zu erarbeiten.

Zum Schluss des Projekts wird es aber nochmal richtig spannend. Denn ausgewählte Präsentationen und Empfehlungen dürfen vor Unternehmensverantwortlichen vorgestellt werden.