

Fragen und Antworten zu unserem Testkaufsystem

Worin besteht der Nutzen von Testkäufen ?

Der Auftraggeber erkennt, wie seine Verkaufs- und Vertriebsmitarbeiter vor dem Kunden agieren, wie sie mit ihm umgehen und insbesondere, ob der Kunde zufrieden gestellt wird. Dadurch werden Schwächen transparent und können beseitigt werden.

Durch wen werden die Tests durchgeführt ?

Durch freiberuflich tätige Testpersonen, die ausnahmslos dafür eingewiesen und geschult sind.

Was sind das für Testpersonen ?

Wir betrachten jeden Testfall aus Kundensicht. Die Testpersonen entsprechen der Zielgruppe des Auftraggebers und haben erhöhte Ansprüche an die Verkaufs- und Beratungsleistungen von Verkaufs- und Vertriebsmitarbeitern.

Welche Ansprüche haben wir an die Testpersonen ?

Das Testpersonal besteht aus Personen, die einen gehobenen privaten Sozial- und Finanzstatus haben und es gewohnt sind, angemessene Beratungs- und Verkaufsleistungen einzufordern.

Wie erfolgt die Auswahl der Testpersonen ?

Alle Testpersonen werden durch Einstellungs- und Testgespräche sorgfältig ausgewählt und sind uns bzw. unseren Kooperationspartnern persönlich bekannt.

Werden die Testpersonen geschult ?

Ja, die Einweisung und Schulung erfolgt durch praktische Probetests, bis die Testperson einwandfrei, souverän und sicher ist.

Wie erfolgt die Durchführung der Tests ?

Die Testpersonen werden durch uns angewiesen, den Test nach bestimmten Vorgaben innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens durchzuführen.

Welche Regeln gelten für die Einsatzsteuerung ?

Die Testpersonen haben sich schriftlich verpflichtet, niemals Tests anzunehmen, denen sie sich nicht gewachsen fühlen oder wo zufällig die zu testende Person der Testperson persönlich bekannt ist. Bei Wiederholungs- oder Nachttests setzen wir niemals wieder dieselbe Testperson ein. Die Testperson ist stets branchenfremd um zu vermeiden, dass "Insider von Insidern" getestet werden.

Wie kontrollieren wir die Testpersonen ?

Das Erhebungsprotokoll ist so aufgebaut, dass es nur bearbeitet werden kann, wenn die Testperson auch tatsächlich vor Ort war. Darüber hinaus muss die Testperson einen Besuchsnachweis durch die Beifügung von Unterlagen (Visitenkarten, Kassenbons, Angeboten, Prospekten, Verkaufsunterlagen usw.) erbringen. Außerdem erfolgt nach jedem Testvorgang eine umfangreiche telefonische Nachbefragung.

Gibt sich die Testperson als Testkäufer zu erkennen ?

Niemals! Die Tests erfolgen unter realistischen Bedingungen; die Verkaufsperson merkt also nicht, dass es sich bei der Testperson um eine solche handelt.

Wie identifiziert die Testperson die Verkaufsperson ?

Die Identifizierung erfolgt ebenso sicher wie unauffällig. Dafür wurden die Testpersonen ausführlich geschult.

Was passiert, wenn die zu testende Person nicht anzutreffen ist ?

Die Testperson bricht den Testvorgang unauffällig ab und kommt zu einer anderen Zeit nochmals wieder. Ist dies nicht möglich, wird eine andere Testperson eingesetzt. Bei großen räumlichen Distanzen vereinbaren wir mit dem Auftraggeber, dass ersatzweise eine andere Verkaufsperson getestet werden darf.

Wer erfährt von den Testkäufen ?

Nur die eingesetzte Testperson und die Verwaltung des beauftragten oder eingeschalteten Kooperationspartners. Die Testpersonen haben sich schriftlich zu absolutem Stillschweigen über Testvorgänge verpflichtet.

Erfährt der getestete Mitarbeiter vom Test ?

Nicht von uns! Ob und wie weit Mitarbeiter davon erfahren, hängt nur vom Auftraggeber ab.

Was passiert nach einem durchgeführten Test ?

Wir prüfen die Testprotokolle auf Vollständigkeit und Plausibilität, interviewen die Testperson nochmals telefonisch und verfassen einen zusammenfassenden Kurzbericht. Auch die Benotung der getesteten Person erfolgt durch uns, nicht aber durch die Testperson.

Sollten die Mitarbeiter des Auftraggebers von Tests informiert werden ?

Ja ! Um das Testziel nicht zu gefährden, reicht es jedoch aus, die Mitarbeiter pauschal davon zu informieren, dass die Firmenleitung solche Tests künftig durchführen lassen wird.

Was sagt der Betriebsrat ?

Das Bundesarbeitsgericht (BAG) hat am 13.02.2001 sinngemäß entschieden: "Ein Arbeitgeber darf, ohne den Betriebsrat darüber zu informieren und dessen Zustimmung einzuholen, das Verhalten der Mitarbeiter gegenüber Kunden durch die Beauftragung von Testkäufern überprüfen." (Az: 1 ABR 34/2000).

Wo können wir testen ?

In rund 50 Städten bzw. IHK-Bezirken in Deutschland und Österreich.

Schulen wir auch Verkaufsmitarbeiter ?

Nein ! Das halten wir für unglaubwürdig. Die Tests verlieren die Unabhängigkeit.

Wie oft sollten Tests durchgeführt werden.

Bestenfalls regelmäßig 3-4 mal pro Jahr. Auffällig gewordene Mitarbeiter sollten nach Verhaltenskorrekturen öfter nachgetestet werden.

Was kosten Testkäufe ?

Bezogen auf die Jahreskosten eines Vollzeitmitarbeiters belaufen sich die Testkosten regelmäßig im Promillebereich. Oft übersteigt der entgangene Ertrag einer einzigen misslungenen Verkaufsbemühung die Kosten eines Testkaufs deutlich.

Was ist zu tun, um Testaufträge zu erteilen ?

Lassen Sie sich von uns ein Angebot erstellen. Sie erfahren alles weitere direkt von uns oder unseren regionalen Partnerbetrieben.