



market research

# E-MYSTERY SHOPPING

Onlineshops durch  
Websitechecks optimieren

Die Kundenansprüche beim Onlineeinkauf unterscheiden sich signifikant zum Einkauf im stationären Handel. So wissen Händler sehr viel über das „Wie steigern ich meine Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in den Stores“. Wie erreiche ich aber auch im Onlineshop hohe Leistungswerte und gewinne kaufbereite und zufriedene Kunden? E-Mystery Shopping, die Durchführung von verdeckten Testkäufen, zeigt Stärken und Schwächen Ihres Onlineshops auf, liefert Ihnen Kundenmeinungen zur strategischen Optimierung und macht deutlich, welche Ansprüche heute aus Sicht der Onlineshopper erfüllt sein müssen.

Wie steht es um die Warenpräsentation im Onlinehop, ist der Shopauftritt zum Kauf motivierend? Lässt sich die gewünschte Ware inklusive der benötigten Produktinformationen schnell finden? Werden Lieferzeiten eingehalten und ist der Inhalt unbeschädigt und vollständig? E-Mystery Shopping prüft aus Sicht des Kunden Look & Feel sowie komplette Bestellprozesse. Mit E-Mystery Shopping sichern Sie die erforderliche Usability und auch definierte Qualitätsansprüche.

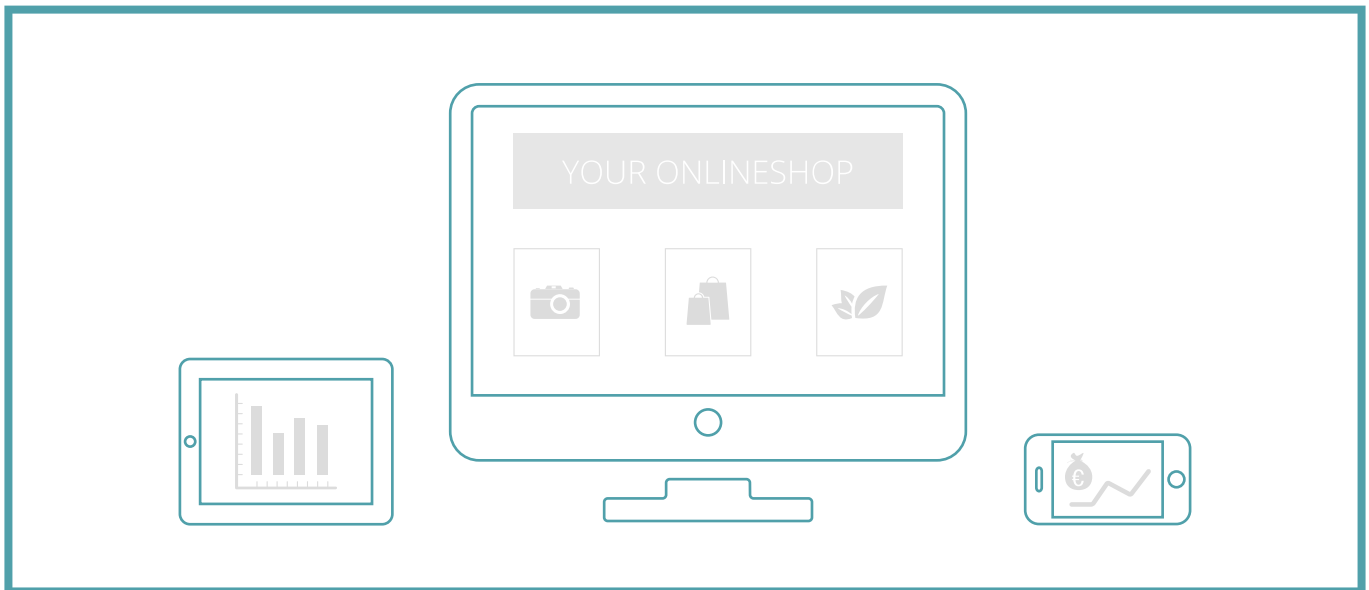
E-MYSTERY SHOPPING SCHÜTZT VOR  
FEHLENTWICKLUNGEN IM ONLINESHOP

FÜR UNS IST NEULAND  
EIN ALTER HASE



## IWD E-Mystery Shopping bietet Ihnen:

- Systematisierte Umsetzung aller Testkäufe und Websitechecks in 21 Ländern
- Professionelle Auswahl und standardisierte Schulung der Mystery Shopper
- Online Prozess- und Ergebnisüberwachung des Projektes für unsere Kunden
- Reklamations- und Feedback-Tool für hohe Reaktionsgeschwindigkeit
- Datenanalyse mit Handlungsrelevanzen und Maßnahmenkatalog
- Beratung und Unterstützung in der Optimierungsphase



## Das IWD misst und analysiert für Ihren Onlineshop:

- Fehler und Lücken in Standardprozessen
- Kundenzufriedenheit mit Aufbau und Konzeption des Onlineshops
- Look & Feel, Nutzerfreundlichkeit und Präsentation
- Bewertung des Bezahlprozesses hinsichtlich Usability und Sicherheit
- Abläufe und Wartezeiten bei Service, Lieferprozessen und Kundensupport

