

# 1. Platz Ideenwettbewerb 2009

## Kaufmann & Kirner – mystery shopping and more

Julia Kaufmann & Irina Kirner

Durch begeisterte Kunden den Unternehmenserfolg messbar steigern



© Fotoagentur nordlicht Thomas Häntzschel Frank Hormann GbR

### Die Unternehmensidee:

Wir messen, analysieren, bewerten und verbessern die Kundenzufriedenheit in verschiedenen Unternehmen. Unternehmen beauftragen uns, wenn sie wissen wollen, was sie tun können, um die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verbessern.

Stimmt das Angebot oder Produkt, die Beratung oder das Kundenerlebnis als Ganzes? Wir beantworten die Fragen, ob Kunden wiederkommen und ob sie ein Produkt oder eine Dienstleistung weiterempfehlen würden und helfen so den Unternehmen, ihren Erfolg kurzfristig zu sichern und langfristig auszubauen.

Neben den mystery research Methoden bieten wir auch weiterführende Analysen wie Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Fokusgruppen, Produkttests und Preisforschungen an.

Gegründet 2009 in Rostock

### Entstehung der Idee:

Die Lust im Studium, das Gelernte auch mal praktisch anzuwenden und was „echtes“ zu tun, war bei uns der Ausgangspunkt. Allerdings wussten wir zu dem Zeitpunkt noch nicht, mit was wir gründen wollen.

Julia: „Ich habe in den Semesterferien in der Marktforschung in Spanien gearbeitet und bin dort zum ersten Mal mit dem Thema Mystery Shopping („el cliente misterioso“) in Berührung gekommen.“

Irina: „Als Julia aus Spanien wiederkam, trafen wir uns zum Frühstück. Dort erzählte sie mir von Mystery Shopping und ich war sofort Feuer und Flamme.“

Das Gründerbüro half uns dann, die ersten Ideen gut strukturiert in einem Business Plan zu Papier zu bringen. Der Ideenwettbewerb und die Aussicht auf eine Prämierung haben uns stark motiviert, den Businessplan auch wirklich zu Ende zu schreiben. Im Nachhinein war es von großem Vorteil, sich mit seiner Idee strukturiert auseinander zu setzen und diese so auch weiter zu entwickeln.

Kaufmann & Kirner  
MYSTERY SHOPPING AND MORE

### Arbeitsalltag:

Kaufmann & Kirner – mystery shopping and more gibt es momentan in Essen und in Rostock. Aktuell befinden wir uns im Aufbau weiterer Standorte. Unser frisches, dynamisches und super sympathisches Team wächst stetig, meistert jeden Tag ganz besondere Aufgaben und stellt sich neuen Herausforderungen. Bei uns wird es nie langweilig, da wir jeden Tag in verschiedene Branchen schauen können. Wir arbeiten für die Pharmaindustrie, für den Facheinzelhandel, für Hotellerie und Freizeiteinrichtungen ...etc.

Wir lieben die Vielfältigkeit und Herausforderung unserer Arbeit!

Mystery Shopping  
Marktforschung  
Beratung

### Herausforderungen und Hürden:

Unsere größte Herausforderung ist, das Wachstum zu meistern und entsprechend unsere Prozesse anzupassen und zu verändern. Angefangen hat alles mit zwei Computern, zwei Handys und zwei Projekten. Aktuell betreuen wir ca. 50 Projekte gleichzeitig von sehr namenhaften Kunden. Jeden Tag überlegen wir aufs Neue, ob wir unserer Produkte und Dienstleistungen noch moderner gestalten und verbessern können.

Die richtigen Mitarbeiter für unsere Arbeit und das bestehende Team zu finden, ist jedes Mal aufs Neue spannend und eine echte Herausforderung.



### Zukunft:

Kein Unternehmen soll in Deutschland an uns vorbeikommen, wenn es überlegt, ein Mystery Shopping einzuführen. Wir wollen durch neue Außenstellen die örtliche Nähe zu unseren Kunden ausbauen und der erste Ansprechpartner in Kundenzufriedenheitsfragen sein.

Wir haben ein tolles, großes und familiäres Team, welches den Job als Kundenzufriedenheitsspezialist lebt und liebt!

[www.kaufmann-kirner.de](http://www.kaufmann-kirner.de)