

Mystery Shopping im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Stadtgebiet München bei der MVG: Bewertung der Service- qualität mit Testkunden



Auftraggeber:

SWM
Stadtwerke München
Emmy-Noether-Str.2
80992 München

Ansprechpartner:

Herr Achim Heinig
Tel: 089/ 21912460

Bearbeitungszeitraum:

2008 bis 2010

Leistungen:

- Erhebungskonzeption und Entwicklung Erhebungsinhalte
- Durchführung Mystery-Shopping
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Evaluation der Erhebung

Projektbeschreibung:

Die Stadtwerke München (SWM) sind über den Unternehmensbereich Münchener Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) führender Mobilitätsdienstleister im Stadtgebiet München.

Im Bereich Bus werden die Leistungen in Kooperation mit privaten Busunternehmen erbracht.

Im Rahmen eines internen Projekts zur Qualitätssteuerung sollen Testkunden die Qualität vorgefundener Dienstleistungen in den Kundencentern der MVG kontinuierlich messen. Die Ergebnisse werden halbjährlich und jährlich berichtet. Die Datengrundlage ermöglicht eine personengenaue Auswertung und soll der Identifikation von Schulungsbedarf einzelner Mitarbeiter dienen.

Gegenstand der Tests sind

- Erscheinungsbild Servicepersonal
- Kommunikations- und Beratungskompetenz des Servicepersonals in den KCs sowie an der hotline
- Ausstattung und Sauberkeit Kundencentern

Das Projekt beinhaltet die Konzeption, Durchführung und Auswertung dieser verdeckten Tests in den Kundencentern der MVG im Stadtgebiet München. Die Tests erfolgen zunächst im Jahr 2009. Nach dem zweiten Quartal 2009 erfolgt eine Evaluation der Ergebnisse sowie der Vorgehensweise.