

## ***Mystery Shopping im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern: Bewertung der Servicequalität mit Testkunden***



### **Auftraggeber:**

DB Regio AG, Region Bayern  
Richelstraße 3, 80634 München  
und  
BEG Bayerische Eisenbahn-  
gesellschaft mbH  
Boschetsrieder Str. 69,  
81379 München

### **Ansprechpartner:**

Frau Doris Kuhn, BEG  
Tel: 089/ 748825-53  
Herr Dieter Schuler, DB Regio  
AG, Tel: 089/1308-3656

### **Bearbeitungszeitraum:**

2008 bis 2010

### **Leistungen:**

- Erhebungskonzeption und Entwicklung Erhebungsinhalte
- Durchführung Mystery-Shopping
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Evaluation der Erhebung als Instrument der DIN EN 13816:2002

### **Projektbeschreibung:**

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) ist die Bestellerorganisation für den gesamten Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Freistaat Bayern. Die DB Regio AG, Region Bayern (DB Regio), ist mit ca. 97 Mio. Zug-km jährlich das größte Eisenbahnverkehrsunternehmen in Bayern.

Diese beiden Auftraggeber wollen ihre vorhandenen Instrumente zur Qualitätsmessung und -steuerung durch eine kontinuierliche Messung der Leistungsqualität auf der Grundlage objektiver und verdeckter Beobachtungen (sog. Mystery Shopping Survey) erweitern. Ziel dieses Mystery-Shoppings ist es, die Serviceleistungen des Zugbegleitpersonals dort wo sie erbracht werden – nämlich am Kunden - zu erfassen und zu bewerten. Die Informationen sollen zur Verbesserung bzw. zur Sicherung eines angestrebten Qualitätsniveaus herangezogen werden.

Das Projekt beinhaltet die Konzeption, Durchführung und Auswertung dieser verdeckten Tests im SPNV in Bayern. Die Tests erfolgen in den Fahrplanperioden 2007/08, 2008/09 und 2009/10 sowohl als kontinuierliche Erhebungen als auch in mindestens zwei individuellen situationsabhängigen Erhebungswellen pro Fahrplanperiode.