

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



Auftraggeber:

BEG Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Str. 69,
81379 München

Ansprechpartner:

Frau A. Nusser, BEG
Tel: 089/ 748825-53

Bearbeitungszeitraum:

2008 bis 2009

Leistungen:

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

Projektbeschreibung:

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) ist die Bestellerorganisation für den gesamten Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Freistaat Bayern.

Als Auftraggeber will sie 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 im Rahmen des Beschwerdemanagements bei verschiedenen Eisenbahnunternehmen zu prüfen. Dazu sind die Beschwerdewege

- Email
- Telefon
- Brief

vorgesehen. 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..