



DOMINO

VON DOMUS, ÜBER DOMUS UND ÜBER DOMUS HINAUS

INHALT

Mystery Shopping

- "Ich sehe was, was Du nicht siehst"
Mystery Shopping als Mittel zur Entwicklung der eigenen Kundenfreundlichkeit
- Mystery Shopping in der Praxis:
Ein Erfahrungsbericht von Michael Jakobs, Geschäftsführer der WIS

Neues von unseren Mandanten

DOMUS intern

DOMUS international

Die DOMUS Gruppe

Russell Bedford International



DOMUS
GRUPPE



Editorial



*Liebe Mandanten, liebe Leser,
lieb geliebte Damen und Herren,*

“Wenn wir irgend etwas unterschätzen in unserem Leben - dann ist es die Wirkung der Freundlichkeit“. Dies hat der römische Kaiser Marc Aurel bereits vor über 1800 Jahren bemerkt. Leider wird die Bedeutung der Freundlichkeit auch in der heutigen Dienstleistungsgesellschaft und vor allem im Kontakt mit Kunden oft noch sträflich vernachlässigt.

In unserer Mandantenzeitschrift DOMINO wollen wir Ihnen von Ausgabe zu Ausgabe ein breites Spektrum an interessanten Themen präsentieren, die Ihnen Anstöße für Ihre tägliche Arbeit geben, und so ist diese Ausgabe dem Schwerpunktthema Mystery Shopping gewidmet.

Das Mystery Shopping ist ein Instrument, durch das nicht nur die Freundlichkeit, sondern die Stärken und Schwächen der Mitarbeiter eines Unternehmens im Kundenkontakt insgesamt aufgezeigt werden und das dazu dient, die Abläufe und die Dienstleistungsorientierung zu optimieren.

Außerdem können wir aus dem Kreis unserer Mandantschaft über drei erfolgreich abgeschlossene Verschmelzungen berichten, und es gibt eine Vielzahl interessanter Interna aus der DOMUS Gruppe zu vermelden.

Wir hoffen, dass auch diese Ausgabe der DOMINO Ihr reges Interesse findet und würden uns freuen, wenn Sie sich bei weiterem Informationsbedarf zu unseren Themen direkt an uns wenden würden.

Ihre Doris Kauer

Schwerpunktthema

Maren Kern

“ICH SEHE WAS, WAS DU NICHT SIEHST!”

**Mystery Shopping als Mittel zur
Entwicklung der eigenen Kundenfreundlichkeit**





Wer hat sich nicht schon mehr als einmal über einen unfreundlichen Verkäufer geärgert oder hat sich als Kunde am Telefon abgefertigt und schlecht beraten gefühlt. Das geflügelte Wort von der „Service-wüste“ Deutschland ist in aller Munde, aber jeder würde für seinen eigenen Arbeitsbereich versichern, immer freundlich und zuvorkommend mit seinen Kunden umzugehen.

Wie passt das zusammen? Stress und Routine lassen uns immer wieder vergessen, dass die Zufriedenheit der Kunden ein wichtiger Baustein für den Unternehmenserfolg ist.

Oft fehlt uns der Blick über die eigene Schulter, um unser Serviceverhalten im täglichen Ablauf objektiv einschätzen zu können.

Auch für die Geschäftsleitung ist eine realistische Einschätzung der Kundenfreundlichkeit ihrer Mitarbeiter selten möglich, denn wenn der Chef daneben steht, läuft (fast) jeder Mitarbeiter zur Höchstform auf.

Wie kann nun sichergestellt werden, dass das Kundengespräch, in dem der Mitarbeiter getestet werden soll, nicht als Testsituation wahrgenommen und derart verfälscht wird.

Mystery Shopping heißt das Zauberwort, das uns die objektive Beurteilung der Kundenfreundlichkeit im täglichen Arbeitsablauf verspricht.

Was ist Mystery Shopping?

Das Mystery Shopping, das auch als Silent Shopping oder Testkauf bekannt ist, ist ein Bereich des Leistungsfeldes des Mystery Research. Der Begriff Testkauf ist dabei etwas irreführend, denn die ersten Mystery Shopping Projekte fanden zwar im Einzelhandel statt, inzwischen ist diese Methode der objektiven, kundenorientierten Qualitätsmessung aber in allen Dienstleistungsbereichen verbreitet und ein sinnvolles und notwendiges Instrument, um

den Grad der Dienstleistungsorientierung zu überprüfen.

Zum Mystery Research gehören unter anderem

- persönliche Kontakte (Mystery Shopping)
- telefonische Kontakte (Mystery Calling)
- schriftliche Kontakte
- Testkäufe und Erreichbarkeitsanalysen per E-Mail (Mystery Mailing)

Zu einer ganzheitlichen Untersuchung der Servicequalität zählen aber auch telefonische Erreichbarkeitsanalysen und die Analyse des Internetauftritts.

Wie funktioniert Mystery Shopping?

Beim Mystery Shopping gehen geschulte Testpersonen (Mystery Shopper) anonym in das Unternehmen und geben sich als Kunde mit Beratungsbedarf aus. Es wird also eine realistische Verkaufs-, Vermietungs- oder Beratungssituation simuliert. Wichtig für den Testerfolg ist es, dass dem Mitarbeiter in der Beratungssituation nicht bewusst ist, dass es sich bei dem Kunden um einen Mystery Shopper handelt.

Der Mystery Shopper stellt vorher definierte Anfragen und verkörpert ein vorher definiertes Kundenprofil. Im Anschluss an das Gespräch füllt er einen Fragebogen aus, in dem er nach festgelegten Kriterien seine Eindrücke schildert und eine Bewertung abgibt, z.B. zur

- räumlichen Organisation,
- Freundlichkeit der Mitarbeiter,
- Fachkompetenz der Mitarbeiter und
- Beratungsqualität.

Es empfiehlt sich, mindestens drei bis fünf solcher



Testberatungen - selbstverständlich mit verschiedenen Mystery Shoppers - durchzuführen, um zu verhindern, dass eine Ausnahmesituation die Bewertungsgrundlage für die gesamte Qualitätsbeurteilung bildet.

Über den eigenen Tellerrand hinaus

Die Grundform des Mystery Shoppings beinhaltet die Untersuchung des eigenen Unternehmens. Fast noch interessanter ist jedoch die Betrachtung im Vergleich zur direkten Konkurrenz. In diesem Fall werden jeweils von denselben Mystery Shoppers verschiedene Unternehmen aufgesucht und nach denselben Kriterien bewertet.

Was kann Mystery Shopping leisten?

Mystery Shopping kann wichtige Anhaltspunkte für möglichen Optimierungsbedarf in der Dienstleistungsorientierung, in Abläufen, Ausstattung oder Kenntnissen geben. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Testkäufe nur eine Momentaufnahme des Serviceverhaltens der Mitarbeiter vermitteln. Schon deshalb ist die kontinuierliche Wiederholung des Mystery Shoppings für eine nachhaltige Entwicklung zu mehr Dienstleistungsorientierung zu empfehlen.

Der Erfolg von Mystery Shopping Projekten hängt wesentlich von dem sensiblen und offenen Umgang im Vorfeld der Durchführung und in der Verwendung der Ergebnisse ab. Die größten Lerneffekte werden sich dann einstellen, wenn die Mitarbeiter die Ziele der Untersuchung verstehen und die Studie unterstützen. Dann kann Mystery Shopping sogar motivierende Effekte haben.

Mystery Shopping und was dann?

Selbsterkenntnis und die Erforschung der eigenen Stärken und Schwächen sind etwas sehr schönes, aber nur, wenn die Ergebnisse des Mystery Shoppings auch konstruktive Maßnahmen nach

sich ziehen, ist das eigentliche Ziel erreicht, nämlich die eigene Kundenorientierung zu optimieren.

Geeignete Maßnahmen sind z.B. Schulungen der Mitarbeiter durch fachkundige Trainer. Auf Basis der Ergebnisse des Mystery Shoppings kann eine solche Schulung individuell auf die ermittelten Stärken und Schwächen zugeschnitten werden. Die Schulung kann als mehrtägiges Gruppentraining mit Rollenspielen und Videounterstützung oder auch in Form von Einzel-Coaching am Arbeitsplatz geschehen. Für jedes Unternehmen und jeden Mitarbeiter findet sich die geeignete Schulungsform.

Dabei sollten nicht nur die Kundenberater, sondern alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt in die Trainingsmaßnahmen einbezogen werden. Wichtig ist die Sensibilisierung aller Mitarbeiter für das Thema Kundenfreundlichkeit.

Außerdem sollte Mystery Shopping nicht als einmaliges Projekt durchgeführt werden, sondern als in unregelmäßigen Abständen wiederkehrende Maßnahme der Qualitätskontrolle institutionalisiert werden, um die ständige Selbstreflexion des eigenen Serviceverhaltens anzuregen.

Und eines sollte im Ergebnis von Mystery Shopping Projekten nie vergessen werden: Tadeln Sie nicht nur die Fehler, sondern feiern Sie mit Ihren Mitarbeitern auch die Erfolge, dann wird jeder der nächsten Staffel mit positiver Spannung entgegensehen.

In unserer Unternehmensgruppe können wir Ihnen die fachkundige Durchführung von Mystery Shopping Projekten und Kundenbefragungen durch die DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH anbieten. Bei weitergehenden Informationswünschen steht Ihnen Frau Dorothea Wiesner (Tel. 0331/743 30 21) gern zur Verfügung.



Maren Kern ist Geschäftsführerin der DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Bericht aus der Praxis



Michael Jakobs ist Geschäftsführer der WIS Wohnungsbaugesellschaft im Spreewald mbH

Im Februar 2003 hat sich die WIS Wohnungsbaugesellschaft im Spreewald mbH gemeinsam mit vier weiteren Brandenburger Wohnungsunternehmen in Punkto „Mystery Shopping“ an die DOMUS Consult Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH gewandt, um unseren Auftritt und das Verhalten gegenüber Mietinteressenten analysieren zu lassen und zu verbessern.

Wir wollten wissen:

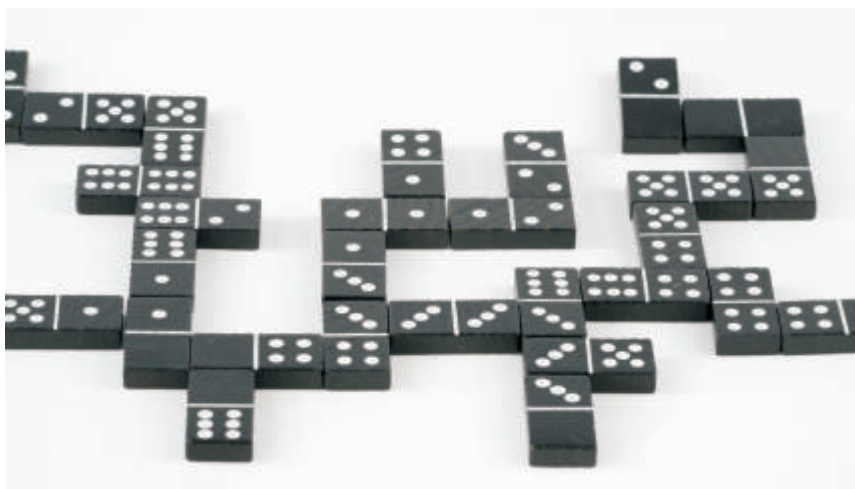
- Welche Eindrücke entstehen im Erstkontakt bei den Mietinteressenten?
- Wie unterscheiden sich die Eindrücke unserer Mietinteressenten von den Eindrücken bei Mitbewerbern?
- Inwiefern stellen sich das Unternehmen/die Mitarbeiter auf die Wünsche und Erwartungen unterschiedlicher Mieterzielgruppen (Alter, Haushaltsgröße, Haushaltstyp, Nationalität, Berufsgruppe etc.) ein?
- Welche Angebote und Serviceleistungen werden dem Mietinteressenten unterbreitet?
- Fühlen sich die Mietinteressenten ernst genommen und verstanden?
- Wie funktioniert die Kontaktannahme? Persönlich, per Telefon, per E-Mail?

Die Ergebnisse der von der DOMUS Consult vorgenommenen Auswertungen waren höchst interessant. Die Kompetenz der umfangreich eingewiesenen Testinteressenten und das präzise ausgearbeitete Bewertungsschema verschafften uns einen differenzierten Überblick über Stärken und Schwächen im Vermietungsgeschäft. Insbesondere die durch die Testpersonen dargestellten unterschiedlichen Lebenssituationen und Charaktere ergaben anspruchsvolle, aber realistische Aufgaben für unsere Mitarbeiter.

Aus den Erkenntnissen des Mystery Shoppings ist es uns gelungen, unsere Kompetenzen so zu verbessern, dass wir erhebliche Erfolge in der Wohnungsvermietung zu verzeichnen haben. Dies schlägt sich im reduzierten Leerstand und in geringeren Erlöschmälerungen nieder. Für die WIS ist das Mystery Shopping ein wichtiges Instrument zur weiteren Verwirklichung unserer Kundenorientierung. Folgerichtig haben wir mit der DOMUS Consult bereits eine weitere Testphase begonnen, um unseren Auftritt und unser Verhalten im Vermietungsmanagement zu perfektionieren.

In Verbindung mit Trainingsmaßnahmen und der Kommunikation der Testergebnisse mit den Mitarbeitern ist Mystery Shopping für die WIS unverzichtbar geworden.

Mystery Shopping ist eine Herausforderung, der sich aus meiner Sicht jedes Wohnungsunternehmen stellen sollte.



Neues von unseren Mandanten

ALLER GUTEN DINGE SIND DREI!

Gleich drei erfolgreiche Verschmelzungen können wir aus dem Kreis unserer Mandantschaft vermelden.

Alle Verschmelzungen wurden von der DOMUS Consult durch betriebswirtschaftliche Analysen und rechtliche Prüfungen vorbereitet und auf dem gesamten Weg bis zur Beschlussfassung durch die Gremien begleitet und unterstützt.

Ziel und Hintergrund der Verschmelzungen waren Überlegungen zur zukünftigen Ausrichtung auf dem Wohnungsmarkt, insbesondere zur derzeitigen und zukünftigen Größe der Unternehmen, zur Frage der Verbesserung der Bestandsstrukturen und zur Erschließung von weiteren Optimierungspotenzialen sowie in einem Fall auch Nachfolgefragen im Vorstand.

Königs Wusterhausen

In der letzten Ausgabe der DOMINO hatten wir bereits über die geplante Verschmelzung der *Wohnungsgenossenschaft Königs Wusterhausen e.G.* (WG KW) und der *Wohnungsgenossenschaft „Fahrt frei“ e.G.* (WG „Fahrt frei“) berichtet. Nun können wir vermel-

den, dass die Verschmelzung erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Die Mitglieder der WG „Fahrt frei“ stimmten am 10. Mai 2006 mit über 95 % für die Verschmelzung, die Beschlussfassung der Mitglieder der WG KW erfolgte am 8. Juni 2006 einstimmig für die Verschmelzung. Damit findet ein Prozess seinen Abschluss, der im Jahr 2003 seinen Anfang genommen hat, als beide Genossenschaften sich dazu entschlossen, zu fusionieren. Die WG KW (Vorstand: Rainer Kohly, Ingeborg Frotscher) bewirtschaftet 1.045 Wohnungen, die WG „Fahrt frei“ (Vorstand: Roland Eckert, Horst Bethke) verfügt über einen Bestand von 261 Wohnungen.

Potsdam

Seit Ende 2005 begleitete die DOMUS Consult den Verschmelzungsprozess der *Potsdamer Wohnungsgenossenschaft 1956 eG* (Vorstand: Wolfram Gay, Matthias Pludra, Lothar Osthoff; Bestand: 3.653 Wohnungen, 32 Gewerbeeinheiten) und der *Wohnungsbaugenossenschaft „Vaterland“ e.G.* (Vorstand: Sunhild Teutscher, Günter Plank, Hannes Strunz; Bestand: 321 Wohnungen und 7 Gewerbeeinheiten).

Die Beschlussfassung über den Abschluss der Verschmelzung erfolgte im Juni 2006.

Kyritz / Neustadt

Ebenfalls seit Ende 2005 begleitete die DOMUS Consult die Verschmelzung der *Kyritzer Wohnungsbau-gesellschaft mbH* (Geschäftsführerin: Gabriele Schuster; Bestand: 1.325 Wohnungen und 7 Gewerbeeinheiten) und der *Wohnungsbaugesellschaft mbH Neustadt (Dosse)* (Geschäftsführerin: Rosemarie Baatz; Bestand: 328 Wohnungen und 2 Gewerbeeinheiten). Die Beschlussfassung durch die Stadtverordnetenversammlungen im Mai 2006 in Neustadt (Dosse) und im Juni 2006 in Kyritz besiegelte die Verschmelzung.

DOMUS intern

Hochzeitsglocken

Frau Marion Lüdecke, jetzt Dieckow, von der DOMUS Treuhand GmbH hat geheiratet und auch für Herrn Jens Atlas, Steuerabteilung DOMUS Revision AG, haben die Hochzeitsglocken geläutet.

Wir wünschen den Brautpaaren alles Gute!

Nachwuchs bei der DOMUS

Wieder wurde die DOMUS Familie um einige neue Erdenbürger bereichert:

Nachwuchs gab es bei der DOMUS Nordrevision GmbH bei Frau Mandy Hamouz am 21.10.2005 (Sohn Steven-Alexander) und bei Herrn Sebastian Cuntze am 06.09.2005 (Tochter Antonia). Frau Marion Dieckow von der DOMUS Treuhand GmbH wurde am 27.12.2005 Mutter einer Tochter (Melina). Frau Katrin Wieland, Steuerabteilung DOMUS Revision AG Potsdam bekam am 26.12.2005 ihre Tochter Paulina Josefin.

Ulrich Schröder von der DOMUS Consult wurde am 19.05.2006 Vater einer Tochter (Lena Marielle).

Alle guten Wünsche zu diesen freudigen Ereignissen von allen Mitarbeitern der DOMUS Gruppe!



Prüfungstress ade

Im Mai 2006 hat Herr Frank Fiolka, DOMUS Revision Berlin, sein Examen zum Wirtschaftsprüfer bestanden.

Wir gratulieren herzlich zu diesem Erfolg!

Herzlich Willkommen

Folgende neue Mitarbeiter können wir in der DOMUS Gruppe willkommen heißen:

Am 01.03.2006 hat Frau Dana Krause bei der DOMUS Nordrevision, Niederlassung Hamburg, die Arbeit aufgenommen.

Die DOMUS Nordrevision, Niederlassung Hannover, begrüßt zwei neue Mitarbeiter: Herr Bengt Kreibohm und Herr Christian Schlicht verstärken ab 01.03.2006 dort das Team.

DOMUS international

Australien - hier bin ich

In der letzten Ausgabe wurde von Herrn Andreas Schmidt berichtet, der ein einjähriges Praktikum bei unserem australischen RBI-Partner absolvieren wollte. Herr Andreas Schmidt ist zwischenzeitlich wohlbehalten in Australien eingetroffen und hat sich bereits sehr gut einarbeiten können.

RBI-Tagung in Tel Aviv

Vom 13. bis 15. Mai fand in Tel Aviv eine RBI-Tagung statt, an der von der Domus Revision AG Herr Klaus-Peter Hillebrand und Frau Daniela Jochmann-Markus teilnahmen. Das Schwerpunktthema dieser Tagung war die grenzüberschreitende Besteuerung von Unternehmen verschiedenster Rechtsformen. Auf dieser Tagung wurde wieder einmal deutlich, wie wichtig ein internationaler Verbund von Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaften nicht nur für international tätige Mandanten ist.



Die DOMUS Gruppe

In Deutschland arbeiten über 150 Mitarbeiter, darunter Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Rechtsanwälte und Unternehmensberater, für die Unternehmen der DOMUS Gruppe in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung/Treuhandwesen, wirtschaftsrechtliche Beratung sowie Wirtschafts- und Kommunalberatung.

Durch Kooperation und Koordination innerhalb der vier Gesellschaften bieten wir unseren Mandanten gebündeltes und fachübergreifendes Wissen und Kompetenz in wesentlichen Fragen der erfolgreichen Unternehmenskontrolle und -führung, von der Buchhaltung und Steuerberatung bis zur Lösung komplexer Fragestellungen in Planung und Organisation.



Die Unternehmen der DOMUS Gruppe sind hervorgegangen aus Gesellschaften, die traditionell eng mit der Immobilien- und Wohnungswirtschaft verbunden sind. Heute prüfen und beraten wir neben Wohnungsunternehmen gemeinnützige Einrichtungen, Kommunen, Versorgungsbetriebe, Dienstleistungs- und Handelsunternehmen, Banken sowie Unternehmen aus vielen anderen Bereichen.

Russell Bedford International

DOMUS Revision ist Mitglied von Russell Bedford International, einem Netzwerk aus mehr als 60 unabhängigen Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaften mit 160 Büros in über 60 Ländern. Mehr als 300 Partner und über 2000 Mitarbeiter stehen uns und unseren Mandanten mit landes- und branchenspezifischem Know-how zur Verfügung.

Mitgliedsfirmen von Russell Bedford International sind in folgenden Ländern vertreten:

Ägypten ▪ Argentinien ▪ Australien ▪ Bahrain
Belgien ▪ Benin ▪ Bolivien ▪ Brasilien ▪ Bulgarien
Chile ▪ Dänemark ▪ Deutschland ▪ Ecuador
El Salvador ▪ Finnland ▪ Frankreich ▪ Griechenland
Großbritannien ▪ Guatemala ▪ Hongkong ▪ Indien
Indonesien ▪ Irland ▪ Island ▪ Israel ▪ Italien ▪ Jersey
Jordanien ▪ Kanada ▪ Kolumbien ▪ Korea ▪ Kuwait
Libanon ▪ Litauen ▪ Luxemburg ▪ Malaysia
Malta ▪ Mauritius ▪ Mexiko ▪ Niederlande ▪ Nigeria
Österreich ▪ Oman ▪ Peru ▪ Polen ▪ Portugal
Puerto Rico ▪ Qatar ▪ Rumänien ▪ Russische
Föderation ▪ Saudi Arabien ▪ Schweden ▪ Schweiz
Singapur ▪ Slowenien ▪ Spanien ▪ Südafrika
Tschechische Republik ▪ Türkei ▪ Uruguay
Venezuela ▪ Vereinigte Arabische Emirate
Vereinigte Staaten von Amerika ▪ Zypern





DOMUS Revision AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft

Berlin

Lentzeallee 107
14195 Berlin
Telefon 030/8 97 81-0
Telefax 030/8 97 81-249
info@DomusRevision.de
www.DomusRevision.de

Potsdam

Schornsteinfegergasse 13
14482 Potsdam
Telefon 0331/7 49 88-0
Telefax 0331/7 49 88-23

Dresden

Antonstraße 37
01097 Dresden
Telefon 0351/80 70-131
Telefax 0351/80 70-158

Düsseldorf

Goltsteinstraße 29
40211 Düsseldorf
Telefon 0211/1 69 98-29
Telefax 0211/1 69 98-53
duesseldorf@DomusRevision.de

Erfurt

Regierungsstraße 58
99084 Erfurt
Telefon 0361/3 40 10-225
Telefax 0361/3 40 10-229
erfurt@DomusRevision.de

Frankfurt (Oder)

Heinrich-Hildebrand-Straße 20 b
15232 Frankfurt(Oder)
Telefon 0335/53 00 53
Telefax 0335/53 00 53

Senftenberg

Roßkaupe 10
01968 Senftenberg
Telefon 03573/70 98-0
Telefax 03573/70 98-31
senftenberg@DomusRevision.de



DOMUS Consult
Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

Potsdam

Schornsteinfegergasse 13
14482 Potsdam
Telefon 0331/7 43 30-0
Telefax 0331/7 43 30-15
team@DomusConsult.de
www.DomusConsult.de

Berlin

Lentzeallee 107
14195 Berlin
Telefon 030/8 97 81-0
Telefax 030/8 97 81-192



DOMUS Nordrevision GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hamburg

Tangstedter Landstraße 83
22415 Hamburg
Telefon 040/5 20 11-0
Telefax 040/5 20 11-255/-259
info@DomusNordrevision.de
www.DomusNordrevision.de

Hannover

Leibnizufer 19
30169 Hannover
Telefon 0511/1 26 53-20
Telefax 0511/1 26 53-33

Magdeburg*

Olvenstedter Straße 66
39108 Magdeburg
Telefon 0391/74418-0

Schwerin

Geschwister-Scholl-Straße 3-5
19053 Schwerin
Telefon 0385/74 26-517
Telefax 0385/74 26-500



DOMUS Treuhand GmbH
Steuerberatungsgesellschaft
Treuhandgesellschaft

Berlin

Kurfürstendamm 225
10719 Berlin
Telefon 030/8 85 96 4-0
Telefax 030/8 85 96 4-40
info@DomusTreuhand.de
www.DomusTreuhand.de

Prenzlau

Steinstraße 1
17291 Prenzlau
Telefon 03984/85 73-0
Telefax 03984/85 73-10

www.DomusInfo.de

**im 2. Halbjahr 2006*

