



**bonsai**

# Testerschulung

# Einführung



Sehr geehrte/r Bewerber/in,

schön, dass Sie sich entschieden haben, Bonsai-Tester zu werden, um gemeinsam mit uns den Service unserer Kunden für Sie und alle anderen noch besser zu machen.

Die Aufgaben als Bonsai-Tester sind so vielfältig wie die Geschäfte und Dienstleistungen um Sie herum. Eines ist aber allen gemein: Als Bonsai-Tester haben Sie eine besondere Rolle, die gut vorbereitet sein will. Damit Sie wissen, worauf es zukünftig für Sie ankommt, haben wir diese Bonsai-Tester-Schulung zusammengestellt. Sie ersetzt nicht die individuellen Auftragsbeschreibungen, die Sie für jeden Testauftrag erhalten. Sie ist vielmehr die wichtige Grundlage für eine qualitativ hochwertige Zusammenarbeit. Denn nur wenn Sie Ihren Auftrag sicher und gut durchführen, können wir anhand *Ihrer* Ergebnisberichte unsere Kunden unterstützen noch besser zu werden.

Bitte nehmen Sie sich nun ein wenig Zeit, die Schulung aufmerksam und in Ruhe durchzulesen. Am Ende werden Ihnen einige Fragen zu dieser Schulung gestellt, die Ihnen und uns signalisieren sollen, ob Sie das Gelesene verstanden haben. Dann sind Sie für Ihre ersten Tests bestens gerüstet.

Viel Spaß und viel Erfolg wünscht Ihnen das gesamte Bonsai-Team!

# Was macht ein Bonsai-Tester / Mystery-Shopper?

Ein Mystery Shopper ist ein Tester, der wie ein „normaler Kunde“ ein Geschäft besucht, eine Hotline anruft oder über das Internet mit einem Unternehmen Kontakt aufnimmt, sich aber als Tester nicht zu erkennen gibt.

Es ist nicht erforderlich (eher sogar hinderlich), dass Sie sich in einer Branche gut auskennen, um einen Test durchzuführen. Sie sollen objektiv und sachlich bewerten, außerdem ist jeder Mensch Kunde – überall. Sie sollten sich also weder als Branchenfachmann präsentieren, noch brauchen Sie Hemmungen zu haben, einen Test durchführen zu können. Wichtig ist, gehen Sie „schlauer“ aus einer Beratung nach Hause? Haben Sie das Gefühl, sich für das Richtige Produkt entschieden zu haben usw.



# Was macht ein Bonsai-Tester / Mystery-Shopper?

Dieses Beratungs- oder Verkaufsgespräch führt der Mystery Shopper nach festen Vorgaben („Szenario“) durch, die ihm in einer Schulung erklärt wurden. Die Schulung kann schriftlich (online), mündlich (Telefon) oder persönlich (vor Ort) erfolgen.

Es ist wichtig, dass ein Mystery Shopper nicht als „Nörgler“ auftritt oder gar provoziert, sondern ganz „normal“ agiert. Der Mitarbeiter soll nicht herausgefordert werden, sondern die Chance haben, seinen „Job zu machen“.

Hat der Mystery Shopper den Testbesuch durchgeführt, füllt er einen Fragebogen aus, der seine Erlebnisse vor Ort erfasst.



# Was macht ein Bonsai-Tester / Mystery-Shopper?

Zusätzlich werden häufig persönliche Kommentierungen des Mystery-Shoppers erbeten, damit der ausgefüllte Fragebogen („Einzelbericht“) ein umfassendes, verständliches Bild über den tatsächlichen Verlauf der Testsituation ergibt.

Ziel ist es, den Mitarbeitern die Chance zur Weiterentwicklung zu geben. Daher sind verbesserungswürdige Aspekte des Testerlebnisses ebenso relevant wie Lob, das Ansporn zur Nachahmung bietet.



# Auftragsangebot und Auftragsannahme

Nachdem Sie die Bonsai-Tester-Schulung bearbeitet und den kurzen Online-Test bestanden haben, werden Sie als zertifizierter Bonsai-Tester geführt.

Jeder zertifizierte Bonsai-Tester erhält in unserer Software BonsaiQuest seinen eigenen Bonsai-Tester-Account. Hier werden alle notwendigen Daten zum Tester, den Testaufträgen und Honoraren verwaltet. Zudem versenden wir hierüber unsere Auftragsanfragen an Sie.

Sobald uns ein Auftrag vorliegt, suchen wir in unserer Bonsai-Tester-Datenbank nach geeigneten Bonsai-Testern in der Region des zu testenden Geschäfts, auf die das gewünschte Kundenprofil zutrifft. Diese potenziellen Tester schreiben wir dann per E-Mail an und informieren sie somit über ein neues Auftragsangebot.

Einladungen Marktplatz Meine Testaufträge Profil Konto E-Mails FAQ Logout

Zurück Antworten

E-Mail von [REDACTED]  
E-Mail an [REDACTED]  
Datum [REDACTED]  
Betreff **Neue Testangebote von Moventi für Sie auf dem Marktplatz Ihres Tester-Accounts**

Sehr geehrte/r [REDACTED]

Sie haben sich bei uns als Tester registriert.  
Wir haben aktuell neue Aufträge aus der Finanzdienstleistungsbranche für Sie in den Marktplatz Ihres Accounts eingestellt.

Testzeitraum: [REDACTED]  
Testhonorar: [REDACTED]

Checkannahme:  
Wenn Sie Interesse haben, gehen Sie bitte über folgenden Link auf Ihre Tester-Loginseite: <https://www.moventiquest.de/qm/quest/aj>

Geben Sie bitte Ihre Daten ein.  
Username: [REDACTED]  
**Ihr Passwort ist Ihnen bekannt, falls Sie es vergessen haben oder nicht mehr finden, können Sie unter [Passwort vergessen](#)**  
Danach klicken Sie bitte auf "Anmelden".

Die zur Verfügung stehenden Tests finden Sie unter der Rubrik "Marktplatz". Hier können Sie die Tests annehmen, die Sie durchführen Tests dann unter der Rubrik "Meine Testaufträge" wenn Sie den entsprechenden Test über "Befragung bearbeiten" öffnen. Dort finden Sie die benötigten Checks. Bitte beachten Sie, dass alle von Ihnen angenommenen Tests verbindlich sind. Sie akzeptieren die Konditionen, die Sie angenommen haben, nicht durchführen, führt das zu Negativeinträgen in Ihr Profil bis hin zum Ausschluss von einer Zusammenarbeit.

Bitte beachten Sie unsere Zahlungsmodalitäten in den FAQ.

**ACHTUNG:** Aufgrund der gesetzlich vorgeschriebenen Umstellung auf das Sepa-Zahlungsverfahren benötigen wir ab sofort zwingend Ihre Bankverbindung in Ihrem Tester-Account unter "Meine Daten".

Falls Sie den genannten Check nicht mehr vorfinden, dann war jemand anderes schneller als Sie und hat sich den Check schon reserviert.

**Vielen Dank und viel Erfolg! Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.**

Ihr Moventi-Team

# Auftragsangebot und Auftragsannahme

Loggen Sie sich bitte in Ihren Tester-Account ein, nachdem Sie über ein Auftragsangebot informiert wurden. Dort finden Sie genaue Angaben über den Testinhalt, Zeitraum, sowie das Honorar.

Wenn Sie diesen Test durchführen möchten, bestätigen Sie dies direkt in Ihrem Bonsai-Tester-Account. Nur wenn Sie den Auftrag unter Ihren „Testaufträgen“ finden, ist dieser verbindlich an Sie erteilt!

Denken Sie daran: Wir schreiben viele Tester parallel an. Hinterlegen Sie daher eine gültige E-Mail-Adresse, die Sie regelmäßig kontrollieren und bestätigen Sie zeitnah die Aufträge, die Sie durchführen möchten.

Wichtig: Wenn Sie keine Zeit oder kein Interesse an einem Test haben, so können Sie ein Auftragsangebot ohne Begründung ignorieren. **Wenn Sie einen Auftrag jedoch angenommen haben, so ist dieser verbindlich und wir verlassen uns darauf, dass Sie ihn durchführen!**

The screenshot shows the mobile app interface for 'moventquest.de'. The page is titled 'Angaben zum Testbesuch' (Details of the test visit). It contains several form fields and checkboxes:

- Testdatum:** 05.04.2015 (checked 'gespeichert')
- Uhrzeit zu Beginn des Besuchs (im Format hh:mm):** 10:30 (checked 'gespeichert')
- Geschlecht des Testkunden:** männlich (checked 'gespeichert')
- Bitte geben Sie Ihr Alter an:** 35 (checked 'gespeichert')
- Anzahl der Kunden beim Betreten des Shops (einschliesslich Ihnen selbst):** (empty field, marked 'erforderlich')
- Anzahl der Mitarbeiter beim Betreten des Shops:** (empty field)

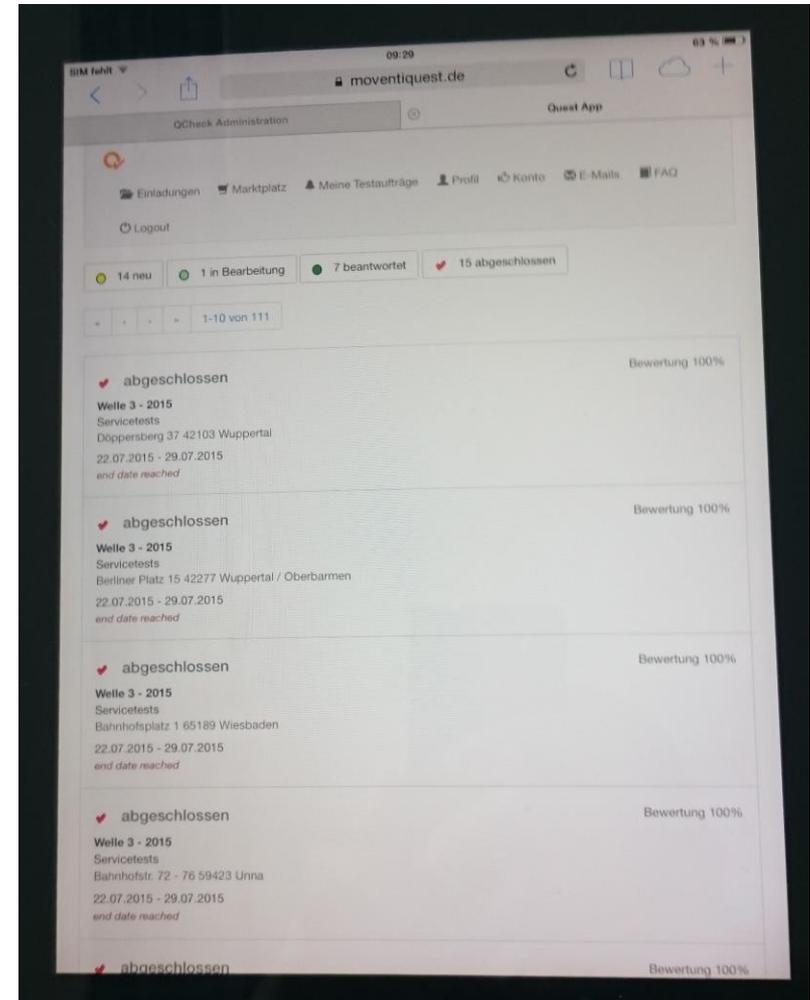
The interface also shows navigation options like 'Einladungen', 'Marktplatz', 'Meine Testaufträge', 'Logout', and 'Meine Testaufträge'.

# Auftragsangebot und Auftragsannahme

Wenn Sie gerne einen Auftrag durchführen möchten, aber eine der erforderlichen Kriterien nicht erfüllen oder der Testort ungünstig liegt, nehmen Sie Kontakt zum Bonsai-Testerbetreuer-Team auf. In manchen Fällen sind Lösungen denkbar, die Ihnen doch noch den Auftrag sichern – oder es gibt alternative Testorte.

Wenn Sie bei einem Angebot mit den genannten Konditionen nicht einverstanden sind, melden Sie sich vor Auftragsannahme bei dem Bonsai-Testerbetreuer-Team und besprechen individuell, was machbar ist. Nehmen Sie auf keinen Fall einen Test erstmal an, um ihn für sich zu reservieren.

Fragen Sie im Zweifel nach – **ändern Sie niemals eigenständig einen Testort oder einen Teil Ihres Szenarios.** Sonst können wir Ihren Tests nicht werten. Das ist für beide Seiten ärgerlich.

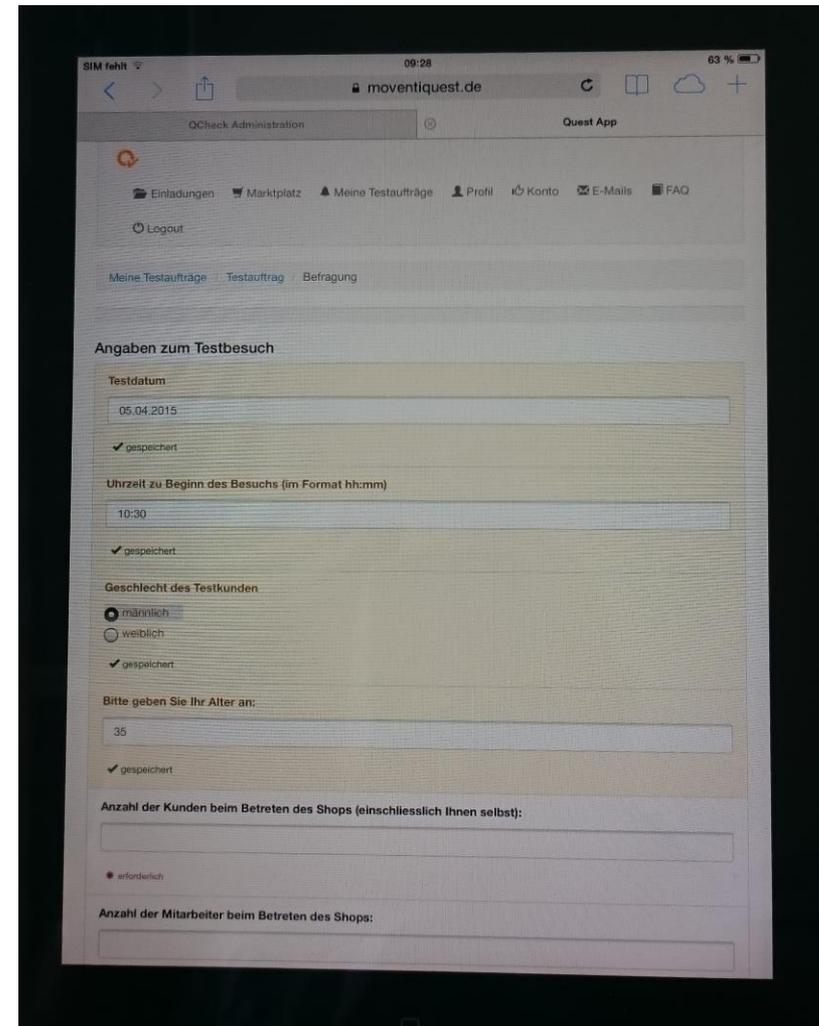


# Auftragsvorbereitung

Nachdem Sie einen Auftrag angenommen haben, erhalten Sie genaue Informationen über Ihr Szenario, die Vorgehensweise beim Test, den Fragebogen und ggf. Schulungstermine.

Lesen Sie sich alles gut durch, damit Sie wissen, worauf Sie achten sollen, wie Sie in bestimmten Situationen agieren und reagieren sollen und um Ihr Rollenprofil zu verinnerlichen. **Sie müssen sich unbedingt an das vorgegebene Szenario halten, damit die Ergebnisse am Ende vergleichbar sind!**

Tip: Immer mehr Tester erfassen Ihre Ergebnisse per Mobilgerät (Smartphone oder Tablet). Dies kann zum Teil schon unauffällig während eines Tests gemacht werden, aber auch unmittelbar nach dem Besuch außer Sichtweite. So gehen keine Eindrücke verloren.



The screenshot shows a mobile application interface for 'moventiquest.de'. The top navigation bar includes 'QCheck Administration' and 'Quest App'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Einladungen', 'Marktplatz', 'Meine Testaufträge', 'Profil', 'Konto', 'E-Mails', and 'FAQ'. A 'Logout' button is also visible. The main content area is titled 'Angaben zum Testbesuch' and contains several form fields:

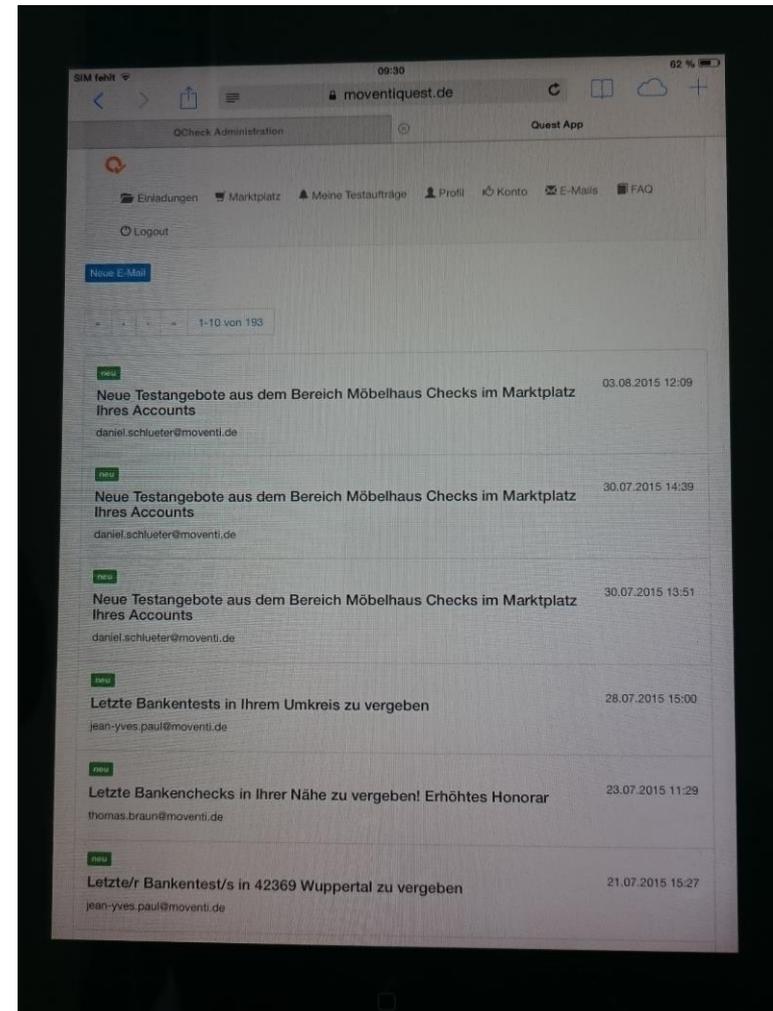
- Testdatum:** A text input field containing '05.04.2015' with a 'gespeichert' (saved) status indicator.
- Uhrzeit zu Beginn des Besuchs (im Format hh:mm):** A text input field containing '10:30' with a 'gespeichert' status indicator.
- Geschlecht des Testkunden:** Radio buttons for 'männlich' (selected) and 'weiblich', with a 'gespeichert' status indicator.
- Bitte geben Sie Ihr Alter an:** A text input field containing '35' with a 'gespeichert' status indicator.
- Anzahl der Kunden beim Betreten des Shops (einschliesslich Ihnen selbst):** A text input field with a red asterisk and the label 'erforderlich' (required).
- Anzahl der Mitarbeiter beim Betreten des Shops:** A text input field.

# Auftrag durchführen

Zunächst einmal: Nehmen Sie keinerlei Testunterlagen mit zu Ihrem Test. Sollten Sie den Fragebogen mitnehmen wollen, um ihn im Anschluss direkt auszufüllen, so lassen Sie ihn am besten im Auto oder verstauen ihn so, dass er während der Durchführung nicht entdeckt werden kann.

Machen Sie sich keinesfalls am Testort oder in dessen unmittelbarer Nähe Notizen auf Papier, das fällt auf!

**Planen Sie ausreichend Zeit für den Test ein**, damit Sie den Test entspannt durchführen können. Es können immer Wartezeiten entstehen. Ein Mitarbeiter soll dennoch die Chance bekommen, Sie ausführlich beraten zu dürfen.



# Auftrag durchführen

Am Testort angekommen, schauen Sie sich zunächst ein wenig um: *Welchen Eindruck macht die Filiale auf Sie? Wie gefällt Ihnen die Schaufenstergestaltung? Ist alles sauber? Wie hoch ist die Kundenfrequenz? Wie viele Verkäufer halten sich in den Verkaufsräumen auf?*

**Verhalten Sie sich als Tester stets unauffällig! Das bedeutet: Wie ein ganz normaler Kunde!**

Sie müssen weder wie ein Detektiv um das Gebäude schleichen, noch im weiteren Verlauf besondere schauspielerischen Fähigkeiten an den Tag legen. Seien Sie so natürlich wie möglich. Fragen Sie sich einfach: *Wie würde ich mich verhalten, wenn ich als realer Kunde Interesse an dieser Beratung/Produkt hätte und dazu diesen Laden betreten würde.*

*Seien Sie unvoreingenommen und urteilen Sie objektiv!*



# Auftrag durchführen – Wahren Sie Ihre Rolle!

Manchmal kommt es vor, dass man als Testkunde das Gefühl hat, der Mitarbeiter wisse Bescheid. Grundsätzlich wissen die Mitarbeiter, dass sie getestet werden. Sie wissen aber nicht, wann genau das passiert. Daher achten die allermeisten nicht darauf. Einige (wenige!) Mitarbeiter machen sich jedoch einen „Sport“ daraus, Tester zu enttarnen. Sie wähen auch hinter „harmlosen“ Kunden Tester und sprechen diese zuweilen darauf an.

Für Sie gilt immer: **Geben Sie sich niemals als Bonsai-Tester zu erkennen!! Dies kann die gesamte Testreihe gefährden!** (Sie glauben nicht, wie schnell sich – auch über Filialen hinweg – herumspricht, dass aktuell Tester unterwegs seien. Manchmal müssen Testreihen dann abgebrochen werden, bis sich die Lage „beruhigt“ hat.)



# Auftrag durchführen – Wahren Sie Ihre Rolle!

## Was tun, wenn es „brenzlig“ wird?

1. Bewahren Sie die Ruhe. Verhalten Sie sich weiterhin wie ein normaler Kunde und folgen Sie Ihrem Szenario.
2. Haben Sie das Gefühl, der Mitarbeiter ahnt wirklich etwas, reagieren Sie flexibel. Ändern Sie im Zweifel Ihr Szenario ab (die einzige Ausnahme, die erlaubt ist!), damit der Mitarbeiter von seinem Verdacht abgelenkt wird.
3. Spricht der Mitarbeiter Sie offen darauf an, dass er glaubt, Sie seien ein Tester, stellen Sie sich „dumm“. Fragen Sie interessiert, was denn ein Tester sei? Davon hätten Sie noch nie gehört.
4. Brechen Sie notfalls den Test unter einem Vorwand ab.
5. Informieren Sie umgehend das Bonsai-Team!



# Auftrag durchführen – Wahren Sie Ihre Rolle!

## Was tun, wenn es vor Ort „Ärger“ gibt?

Egal, was vor Ort passiert, wir können das klären! **Der erste Ansprechpartner ist daher stets Bonsai**– und niemals der Mitarbeiter vor Ort. **Geben Sie sich keinesfalls als Tester zu erkennen!**

Beispielsfälle:

Der Mitarbeiter vor Ort ist unfreundlich und unangenehm. Bleiben Sie ruhig und heben Sie sich Ihre Kritik für den Fragebogen auf. Dort können Sie sich auf sachlicher Ebene „austoben“. Ihr Bericht erreicht die richtigen Stellen.

Sie sollen laut Szenario etwas kaufen und umtauschen. Nun wird der Umtausch vor Ort nicht akzeptiert. Melden Sie sich bei Bonsai. Wir klären das mit dem Kunden und erstatten Ihr Geld gegen Vorlage des Kassenbons.

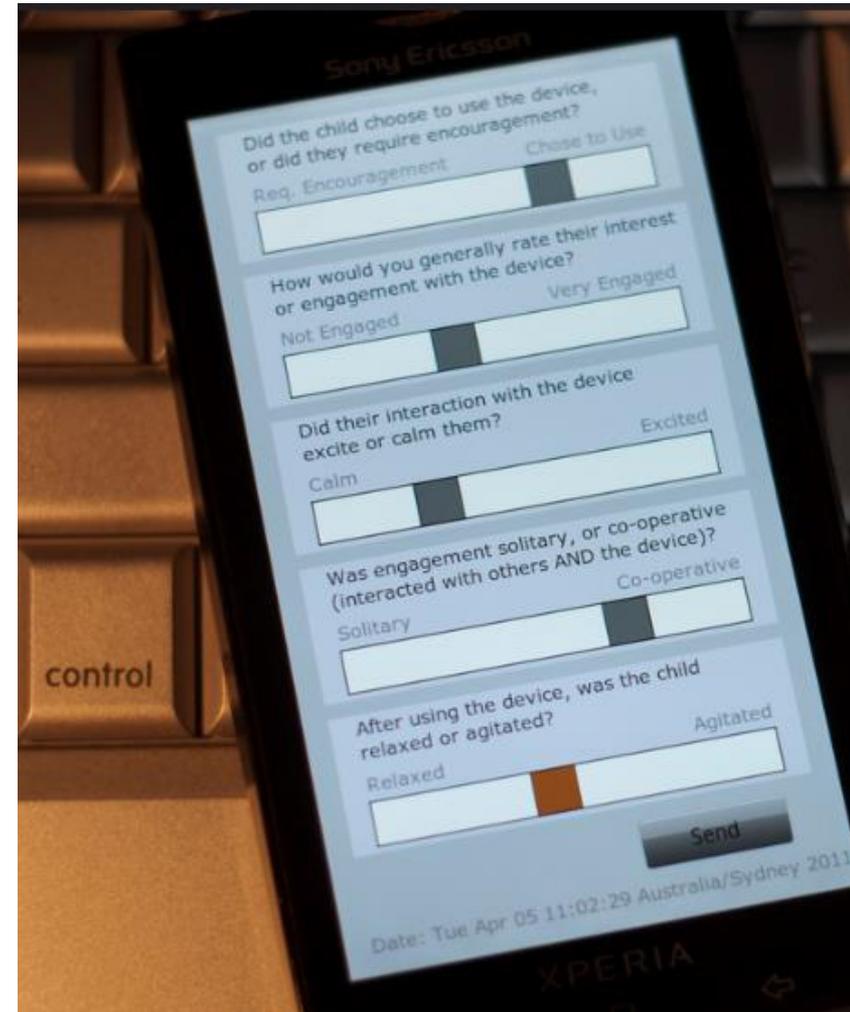


# Ergebnisse eingeben

**Geben Sie Ihre Ergebnisse so schnell wie möglich in den Online-Fragebogen ein.** Diesen finden Sie in Ihrem Tester-Account. Im Idealfall haben Sie sich nach dem Test bereits Notizen gemacht, die Sie nur noch übertragen müssen. Sie können den Fragebogen alternativ auch direkt mit einem Smartphone/Tablet-PC eingeben.

Die zeitnahe Eingabe der Ergebnisse ist aus zwei Gründen wichtig:

1. Sie vergessen nichts. Die Eindrücke sind noch frisch. Dies erhöht die Qualität der Berichte und Daten.
2. Etwaige Unklarheiten fallen eher auf und können direkt geklärt werden.



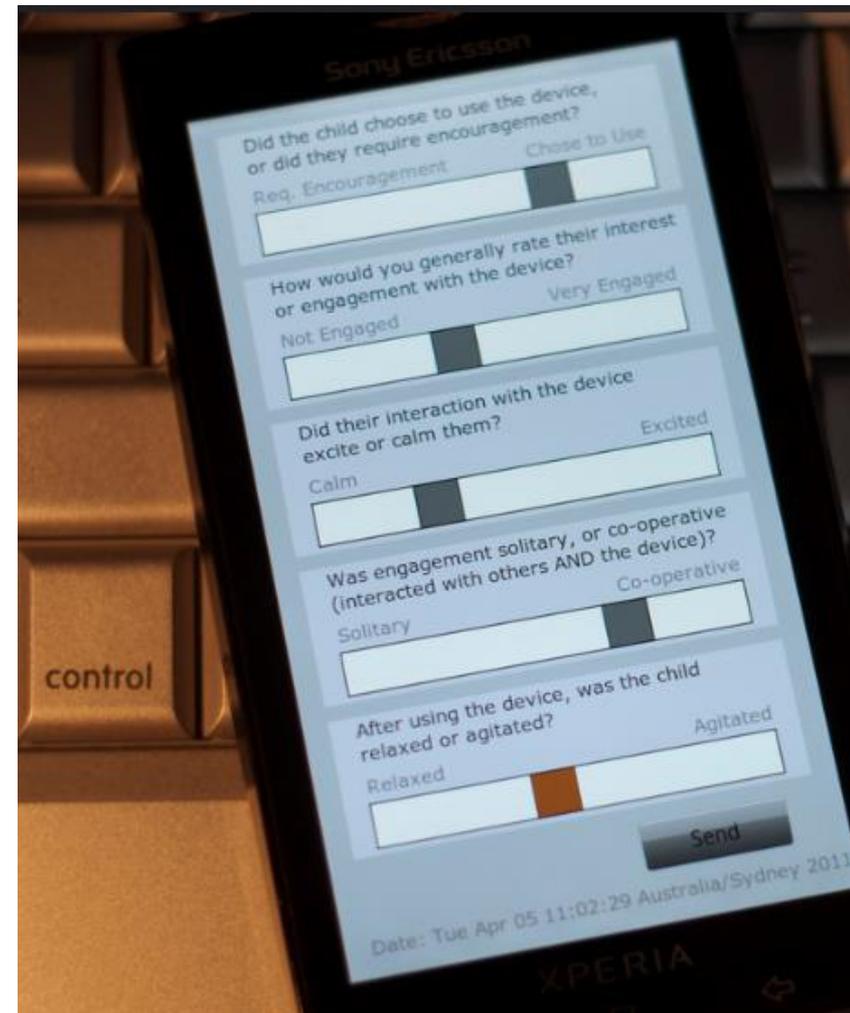
# Ergebnisse eingeben - Freitexte

Die „Klicks“, die Sie im Fragebogen machen, sind wichtig für die statistische Auswertung der Ergebnisse.

**Zusätzlich sind die freien Texte, die Sie verfassen von großer Bedeutung.** Genau mit diesen Berichten arbeiten wir bei der Schulung der Mitarbeiter. Sie enthalten Ihre Erlebnisse von Ort, Ihre Einschätzungen, Ihre Empfindungen als Kunde. Sie gehen über die „Fragen zum Anklicken“ hinaus.

**Machen Sie Ihre Berichte für Dritte nachvollziehbar.** SIE waren vor Ort, WIR möchten verstehen, wie es für Sie war. Schreiben Sie als würden Sie ein Video drehen, damit wir am Ende wissen, was von Betreten bis Verlassen des Geschäfts passiert ist.

Achten Sie auf die gestellten Fragen und beantworten Sie genau diese. Vermerken Sie darüber hinaus aber Besonderheiten während Ihres Besuches.



# Ergebnisse eingeben - Freitexte

Achten Sie dabei auf **vollständige und aussagekräftige Sätze** (keine Stichpunkte!!!).

Achten Sie gleichfalls auf eine **korrekte Rechtschreibung und Grammatik**.

Denn Ihre Berichte sind wie eine Visitenkarte. Schon die äußere Form bestimmt, ob der Kunde Sie für glaubwürdig hält.

Wenn Sie alle Daten in Ihren Fragebogen eingetragen haben, haben Sie den Auftrag erfüllt. Der zuständige Projektmanager wird Ihren Fragebogen auf Plausibilität, Inhalt und Rechtschreibung überprüfen und Ihnen in Ihrem Bonsai-Tester-Account eine Rückmeldung (Bewertung) zu Ihrer Leistung geben. Wenn alles in Ordnung ist, wird Ihnen Ihr Honorar auf Ihrem Testerkonto gutgeschrieben und vier bis sechs Wochen nach Projektabschluss ausgezahlt.

control

# Vielen Dank !

## Vielen Dank für Ihr Interesse.

Zur abschließenden Registrierung klicken Sie bitte auf:

<http://bonsai-mystery.com/register.html>

Bei **Fragen** melden Sie sich gerne bei uns.

Telefonisch unter : **040 607768110** (Mo-Fr 10-18 Uhr)

Per Mail: [info@bonsai-mystery.com](mailto:info@bonsai-mystery.com)





bonsai market research

**bonsai**