

# Ipsos Mystery Shopping

WIR BEGLEITEN SIE BEI DER OPTIMIERUNG IHRER  
CUSTOMER EXPERIENCE

GAME CHANGERS  
Ipsos

## #1 Mystery Shopping Anbieter in der Welt...

IPSOS BÜROS IN  
**90 LÄNDERN**

**1.000+**  
DURCHGEFÜHRTE  
PROJEKTE PRO JAHR

**1.3 MILLION+**  
MYSTERY TESTS PRO  
JAHR

**350+**  
MYSTERY SHOPPING  
SPEZIALISTEN

... MIT EINER STARKEN LOKALEN PRÄSENZ IN DER SCHWEIZ  
UND KOMBINierter IPSOS UND GFK ERFAHRUNG.



**#1 Marktforschungsinstitut** in der Schweiz  
seit der Übernahme von 4 Geschäftsfeldern der GfK in  
2018

**2.700** zertifizierte Mystery Shoppers

**4 Standorte** mit 100+ Mitarbeitenden in Genf,  
Root, Zürich und Basel



### SHOPPER EXPERIENCE

'Klassisches' Mystery Shopping –  
Umfassend & detailliert, Einsatz  
zertifizierter und geschulter Mystery  
Shoppers



### MICRO SHOPS

Kurz, taktisch, real-time: Resultate  
innerhalb weniger Tage. Überprüfung  
von Produkteinführungen,  
Preisaktionen, POS-Displays etc.



### EXPERIENCE EVALUATION

'Offen': Einsatz erfahrener und  
speziell ausgebildeter Mystery  
Shoppers. Beratung zu  
Verbesserungsbedarf direkt vor Ort.



### CONTACT CENTRE EVALUATION

Fokus auf Kundenerlebnisse, Verkauf  
und Compliance (interne Standards).  
Wichtige Ergänzung im Bereich von  
Voice-of-Customer (VoC) und KI  
Analysen.



### POS Calling Experience

Telefonische Kommunikation direkt  
mit der Filiale (POS), z.B. im  
Zusammenhang mit  
Terminvereinbarungen etc.



### MAIL PHYSISCH & DIGITAL



### DIGITAL & Social Media

Führend in Mystery Shopping und Customer  
Experience mit ausgewiesener konzeptioneller  
Expertise



Luxusbranche



Automobilbranche



**Stephane Paoli**  
CX & MS SL Director  
+41 76 575 63 15  
[Stephane.Paoli@ipsos.com](mailto:Stephane.Paoli@ipsos.com)



**Lubos Cingel**  
Associate CS Director  
+41 78 311 65 35  
[Lubos.Cingel@ipsos.com](mailto:Lubos.Cingel@ipsos.com)