

▶ Testkäufe im Firmenkundensegment

## ▶ Neues Kundenprojekt von NIELSEN+PARTNER ermöglicht Optimierung der Firmenkundenberatung

**„Mystery Shopping Firmenkunden“ – so heißt das neuste Kundenprojekt der NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH, mit dem Banken und Kreditinstitute nun erstmals die Möglichkeit haben, anhand von anonymen Testkäufen Ihre Firmenkundenberatung zu überprüfen und zu optimieren. Dabei übernehmen die Hamburger Unternehmensberater die gesamte Organisation der Testkäufe und helfen im moderierten Feedbackgespräch den Kunden, Qualitätslücken zu erkennen und geeignete Strategien zu deren Schließung zu entwerfen.**

Das Angebot von NIELSEN+PARTNER besteht aus einem umfangreichen Testkaufkonzept, das ähnlich bereits im Rahmen des CityContest 2009 und 2010 für die Privatkundenberatung entwickelt wurde. Im Firmenkundensegment organisiert NIELSEN+PARTNER nun die Ansprache der Firmen (die in der Regel nicht Kunden der zu testenden Bank sind), das Briefing, die Begleitung während der Testphase sowie die Moderation des Feedbackgesprächs zur Auswertung. Ziel des Projekts ist einerseits die Überprüfung der Qualität der Firmenkundenberatung, andererseits aber auch die Gewinnung potentieller Neukunden.

„Durch die Einbeziehung lokal ansässiger Firmen stellen wir sicher, dass die Testfälle sinnvoll und glaubhaft sind“, erläutert Kai Fürderer, Managing Consultant bei NIELSEN+PARTNER, „denn eine Status-quo-Analyse im Bereich der Firmenkundenberatung ist ungleich schwieriger als im Privatkundensegment. Dies liegt zum einen daran, dass die Beraterkapazitäten in der Gesamtbank geringer sind – zum anderen lassen sich sinnvolle und glaubhafte Testfälle nur mit hohem Aufwand konstruieren. Darüber hinaus sind diese aufgrund der hohen Individualisierung (z. B. bei Existenzgründungen) nicht einfach auf andere Kunden übertrag- und daher nicht mehrfach verwendbar.“

Interessierte Banken und Kreditinstitute können sich an [hamburg@nundp.com](mailto:hamburg@nundp.com) wenden.

Weitere Informationen unter: [www.nundp.com](http://www.nundp.com)

## Über NIELSEN+PARTNER

Die NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH ist eines der führenden Consultingunternehmen im Portfolio- und Asset- Management. Die Firma berät seit mehr als zehn Jahren Banken und Kapitalanlagegesellschaften bei der Auswahl, Einführung und Entwicklung von Software für die Verwaltung von Vermögen wohlhabender Privatkunden und institutioneller Anleger. Seit zwei Jahren gehören auch vorgelagerte Themen wie die Prozessberatung zum Serviceangebot. Insgesamt hat das Unternehmen zurzeit 45 Mitarbeiter. Im vergangenen Jahr erzielte NIELSEN+PARTNER einen Gesamtumsatz in Höhe von 5,6 Millionen Euro.

### Pressekontakt:

NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH  
Frau Clara Bechler  
Großer Burstah 45  
20457 Hamburg  
Tel.: +49 40 36 98 35-35  
Fax: +49 40 36 98 35-33  
E-Mail: [bechler@nundp.com](mailto:bechler@nundp.com)