



Wir sind dort stark,  
wo Konsum Menschen  
zusammenführt



## PORTRAIT

### Marketinggold ist dort stark, wo Konsum Menschen zusammenführt

#### Marketinggold findet und verarbeitet Informationen

Seit vielen Jahren ist die Marketinggold AG in Gastronomie und Retail aktiv und hat sich in diesen verwandten Branchen spezialisiert. Die Zusammenarbeit mit langjährigen Kunden prägt die stetige Entwicklung von Marketinggold. Dank einer schlanken Struktur, individueller Mandatsbetreuung sowie der Auseinandersetzung mit sich immer verändernden Bedürfnissen bietet Ihnen Marketinggold massgeschneiderte und qualitativ hoch stehende Lösungen für die Informationsfindung und -verarbeitung.

#### Marketinggold schafft Wissen

Die Studien und Beratungen von Marketinggold lösen in Ihrem Unternehmen wissenschaffende Prozesse aus. Diese bestehen aus aufschlussreichen Forschungsdaten, durch Marketinggold beschafft oder ausgewählt, aus Analysen, die Transparenz schaffen und aus erfolgsversprechenden Transfers, die Marketinggold einleitet oder durchführt.

#### Marketinggold zieht Schlüsse

Die Hauptbeschäftigung von Marketinggold besteht darin, das Denken, Fühlen, Wahrnehmen, Verhalten und Handeln von Menschen zu verstehen, Schlüsse daraus zu ziehen und für Sie entsprechende Umsetzungen zu erarbeiten.

#### Marketinggold – für Forschung, Analyse und Transfer

Die Mandate widerspiegeln die drei Elemente Forschung, Analyse und Transfer. Dabei entscheiden Sie über die Gewichtung der einzelnen Leistungen.

##### Forschung

Marketinggold beschafft die Informationen projekt- und nicht methodenbezogen. Im einzelnen Projekt werden oft verschiedene Forschungsarten angewandt, um die Aussagekraft der Resultate für Ihr Unternehmen zu erhöhen.

##### Analyse

Marketinggold ist den Umgang mit Forschungsergebnissen gewohnt und erstellt treffende Analysen. Eine Thesenliste beinhaltet marketingrelevante Schwerpunkte und liefert Ihnen mögliche Ansätze zur Problemlösung.

##### Transfer

Marketinggold unterstützt Sie beim Umsetzen der Erkenntnisse der Thesenliste in Massnahmen. Marketinggold löst mit Überzeugungskraft die bei Veränderungen nötige Betroffenheit aus. Dazu dienen die Marketinggold Transfer-Workshops, Schulungen und Coachings.

## ANGEBOT

### Marketinggold entwickelt und gestaltet Marketing Services, die in Ihrem Unternehmen etwas bewegen

## MYSTERY TESTS

Seite 4

Die Mystery Tests der Marketinggold berichten von der Wahrnehmung der Konsumenten, über die Glaubwürdigkeit und die erbrachten Leistungen Ihres Unternehmens sowie der Interaktionsqualität Ihres Teams. Die Tests führt Marketinggold sowohl vor Ort durch, wo der Mensch sich beraten lässt, konsumiert und einkauft (MysteryVISIT), wie auch beim Surfen und Einkaufen im Internet (MysteryNET) und bei Verkaufsgesprächen am Telefon (MysteryCALL).

## FOKUSGRUPPEN UND EINZELINTERVIEWS

Seite 6

Oft ist für Ihr Gastronomie- und Retail-Marketing das Wissen über das Verhalten von Küchenchefs, Wirten, F&B –Managern, Einkäufern und Geschäftsführern, über ihr Denken, Fühlen und Wahrnehmen von entscheidender Bedeutung. Deshalb befragt Marketinggold nicht nur Konsumenten, sondern auch die Meinungsträger, die Profis «hinter der Bühne».

## BERATUNG UND SCHULUNG

Seite 7

Das langjährige Wirken mit Studien in Gastronomie und Retail gibt Marketinggold den nötigen Rückhalt, um Sie mit Beratungen und Schulungen beim Umsetzen von Erkenntnissen in die Praxis zu unterstützen.

## MYSTERY TESTS

### Im anspruchsvollen Marktumfeld: der 3-fache Nutzen der Marketinggold Mystery Tests

#### Marketinggold beurteilt mit Mystery Tests das Wichtigste: die Interaktionsqualität

Das anspruchsvolle Marktumfeld, in dem Sie tätig sind, bietet immer weniger Chancen zur objektiven Differenzierung. Die für den Kauf oft entscheidende Qualität der Interaktion vor Ort, am Telefon und auf Ihrer Website unterscheidet Sie von Ihren Mitbewerbern.

Die Mystery Tests der Marketinggold decken Stärken und Schwächen der Interaktionen auf. Schlechte Leistungen in den Softfacts werden vom Konsumenten sehr sensibel wahrgenommen. Ärger über Menschen wird empfindlicher registriert als Enttäuschung über Sachgüter. Die «Wahrheit» des Konsumenten setzt sich aus seiner Wahrnehmung von Glaubwürdigkeit, Qualität der Interaktion sowie Nutzen der erbrachten Leistungen zusammen.

#### Marketinggold beurteilt mit Mystery Tests auch Hardfacts

Die Mystery Tests der Marketinggold eignen sich auch zum Beurteilen von Hardfacts wie Zugang, Angebotskompetenz, Klarheit der Informationen, Sauberkeit, usw. Zum Einsatz kommen geschulte und für jeden Auftrag zusätzlich instruierte Testpersonen.

#### Marketinggold bietet mit zwei Wellen Mystery Tests die Grundlage für nachhaltige Optimierungen

Marketinggold empfiehlt Ihnen, zwei Wellen Mystery Tests durchzuführen. Nach der ersten Welle steht fest, was in Ihrem Unternehmen zu optimieren ist. Die zweite Welle bestätigt, welche eingeleiteten Massnahmen erfolgreich sind.

#### Marketinggold bietet Ihnen mit Mystery Tests einen 3-fachen Nutzen

Die Ergebnisse der Mystery Tests der Marketinggold haben exemplarischen Charakter. Es sind realitätsbezogene Einzelbeispiele, die Ihnen einen 3-fachen Nutzen bieten:

##### Erster Nutzen

Sie kennen die Wirkung des Verhaltens Ihres Teams auf den Konsumenten. Die Mystery Tests sind ein pragmatisches, punktuell eingesetztes Führungsinstrument, mit deren Ergebnissen den Mitarbeitenden die Konsequenzen ihres Verhaltens praxisnah aufgezeigt werden kann.

##### Zweiter Nutzen

Sie kennen die Wahrnehmung Ihres Konzeptes durch den Konsumenten. Die Mystery Tests beantworten die Frage, inwiefern der Konsument das Konzept Ihres Betriebes wahrnimmt, versteht und schätzt.

##### Dritter Nutzen

Sie verfügen mit dem Benchmark über den Vergleich mehrerer Betriebe. Wenn Marketinggold für Sie mehrere Betriebe testet, erhalten Sie Ranglisten der beobachteten Soft- und Hardfacts sowie der Betriebe.

#### MysteryVISIT

**Die Marketinggold Mystery Tests vor Ort.** Mit MysteryVISIT Tests wird das Erlebte vor Ort, am Verkaufs- und Konsumationspunkt erfasst. Mit ihnen werden Stärken und Schwächen bei der Interaktion zwischen den Mitarbeitenden Ihres Unternehmens und dem Konsumenten registriert sowie Hardfacts beurteilt.

#### MysteryCALL

**Die Marketinggold Mystery Tests am Telefon.** Die MysteryCALL Tests berichten über die Qualität der Interaktion am Telefon. Beurteilt werden vor allem die Klarheit der erteilten Auskünfte, die Verbindlichkeit der Zusagen und die Kompetenz der Beratungen.

#### MysteryNET

**Die Marketinggold Mystery Tests auf der Website.** Mit den MysteryNET Tests von Marketinggold werden die Übersicht, der Informationsgehalt und die Attraktivität Ihrer Website getestet. Es sind keine IT-Tests, sondern sie berichten über die virtuelle Interaktion, die Benutzungseffizienz und den Grad der Zufriedenheit der Besucher Ihrer Website.

#### Marketinggold achtet ethische Grundwerte

Mystery Tests werden nicht zur Kontrolle einzelner Personen eingesetzt. Es werden keine Namen oder erkennbare Merkmale registriert. Die Berichte bleiben exemplarisch und dienen der Optimierung der vom ganzen Team zu erbringenden Leistungen. Marketinggold ist Mitglied des VSMS Verband Schweizer Markt- und Sozialforscher und hält sich an die Richtlinien von Swissinterview.



## FOKUSGRUPPEN UND EINZELINTERVIEWS

Marketinggold erarbeitet fundierte Erkenntnisse für die mittelfristige Marketingplanung

Aus den Fokusgruppen erhalten Sie grundlegende Erkenntnisse zur Angebotsgestaltung

Marketinggold befragt Küchenchefs, Wirte, F&B –Manager, Einkäufer und Geschäftsführer über

- die Bedeutung von Nahrungsmittel, Produktgruppen, Anwendungsformen
- die Einkaufs- und Verarbeitungsgewohnheiten
- den Einsatz unterschiedlicher Convenience-Graden
- die Erfahrungen und Zufriedenheit mit Produkten, Produzenten und Lieferanten
- das Verständnis und die Akzeptanz neuer Ideen, Konzepte und Angebote

Die Befragungen finden in der Regel in Fokusgruppen statt, denen die eigens entwickelte Methode der Perzeptions- und Kausalitätsanalyse nach Hugli und Groeben zugrunde liegt. Die darin enthaltene dialogkonsensstheoretische Wahrheitsfindung erlaubt das Aufdecken grundsätzlicher Verhaltensmuster. Damit bilden die Erkenntnisse aus den Fokusgruppen von Marketinggold die Grundlage Ihrer mittelfristigen Marketingentscheide.

Marketinggold führt, meist telefonisch, auch Einzelinterviews durch und vermittelt Ihnen die Ergebnisse einer repräsentativen Stichprobe von ausgewählten Fachpersonen.

## BERATUNG UND SCHULUNG

Marketinggold entwickelt und gestaltet Marketing Services, die in Ihrem Unternehmen etwas bewegen

Die Erkenntnisse des langjährigen Wirkens in Gastronomie und Retail gibt Marketinggold in Form von Beratungen und Schulungen weiter.

Als Fortsetzung einer Forschung beteiligt sich Marketinggold am Transfer der Erkenntnisse in Ihr Unternehmen.

Marketinggold unterstützt Sie beim Umsetzen der Forschungsergebnisse in Massnahmen. Marketinggold löst mit Überzeugungskraft die bei Veränderungen nötige Betroffenheit aus. Dazu dienen die Marketinggold Transfer-Workshops, Schulungen und Coachings.

Mit Beratung und Schulung fördern Sie Nachhaltigkeit als Ziel der Implementierung