

## Mit Mystery Shopping zum neuen Job

Unternehmen stellen durch einen strukturierten Rekrutierungsprozess sicher, dass künftige Mitarbeitende Ihren Job erfolgreich machen können und von der Persönlichkeit in die Unternehmenskultur passen. Bewerbende trauen sich oft nicht, ihrerseits genügend kritische Fragen zu stellen, um sich ein genaues Bild von Stelle und Unternehmen zu machen. Dass man sich auch spielerisch die benötigten Informationen beschaffen kann, zeigt folgendes Beispiel.

*Peter Näf*

Vor einiger Zeit beriet ich eine E-Commerce Spezialistin im Rahmen eines Outplacements. Sie hatte sich als Leiterin E-Commerce bei einem Luxusgüterkonzern beworben. Ziel der Stelle war es, beim Unternehmen die Online-Verkaufskanäle zu etablieren und mit dem Filialgeschäft zu integrieren. Nach dem ersten Bewerbungsgespräch war sie unsicher, wie weit das Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung dieser Omni-Channel-Strategie fortgeschritten war. Es war ihr wichtig, dass das Anliegen von der Geschäftsleitung unterstützt wurde. Zudem wollte sie sicherstellen, dass Sie bei der Strategieentwicklung mitarbeiten konnte und sie genügend Möglichkeit hatte, Aufbauarbeit zu leisten. Um sich ein genaues Bild zu machen, entschied sie sich, die Informationen direkt zu erheben.

### Informationen aus erster Hand

Sie besuchte eine Filiale des Unternehmens und mimte eine anspruchsvolle Kundin. Sie ließ sich beraten und zeigte Interesse an einer teuren Handtasche. Es war Samstag und sie gab vor, sich nicht entscheiden zu können. Sie sagte der

Verkäuferin, sie müsse sich den Kauf noch einmal durch den Kopf gehen lassen und erkundigte sich, ob sie die Tasche auch per Internet bestellen könne. Auch wollte sie wissen, was für Lieferungsmöglichkeiten bestünden. Wenn sie sich einmal entschieden habe, erwarte sie ungeduldig die Lieferung. Sie sei in der darauffolgenden Woche in den Bergen und würde die Handtasche gerne in der Filiale im Ferienort abzuholen. Die Verkäuferin zeigte sich unsicher und versprach, Ihre verschiedenen Fragen abzuklären.

Aufgrund dieser Reaktion gewann meine Kundin ein genaues Bild über den Grad der Umsetzung einer umfassenden Omni-Channel-Strategie. Offensichtlich hatte die Unternehmung noch Aufholbedarf. Die Stelle als Leiterin E-Commerce bot also genügend Herausforderung.

### Engagement kommt an

Als meine Kundin mir in der nächsten Sitzung ihre Geschichte erzählte, war ich begeistert. Ein solches Vorgehen hatte ich von Bewerbenden noch nie gehört. Ich riet ihr, diese Geschichte bei der nächsten Interviewrunde beim Unternehmen zu erzählen. Nach anfänglichem Zögern ihrerseits konnte ich sie davon überzeugen.

Ihre Interviewpartner waren von ihrer Schilderung so hingerissen, dass sie die Geschichte gleichentags noch zwei Mal erzählen musste. Beim dritten Mal saß der CEO des Unternehmens am Tisch. Selbstverständlich haben sie die Kandidatin sogleich eingestellt.

[#Bewerbung](#), [#Job-Interview](#), [#Standortbestimmung](#)

Weitere Artikel zu Karrierethemen  
finden Sie auf meiner Homepage  
[www.karrierecoaching.ch](http://www.karrierecoaching.ch)

