



# «Тайный покупатель»

Проект Центра развития  
персонала «Бизнес-Инсайт»

Казань 2012

# Что такое «Тайный покупатель» (Mystery Shopper)?

Это метод маркетингового исследования, оценивающий **качество предоставляемого сервиса** в компании.



Оценка производится **на основе потребительского опыта**, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги.

**Что даст Вашей компании  
«Тайный покупатель?»**

# ***Информацию о качестве обслуживания клиентов в организации***



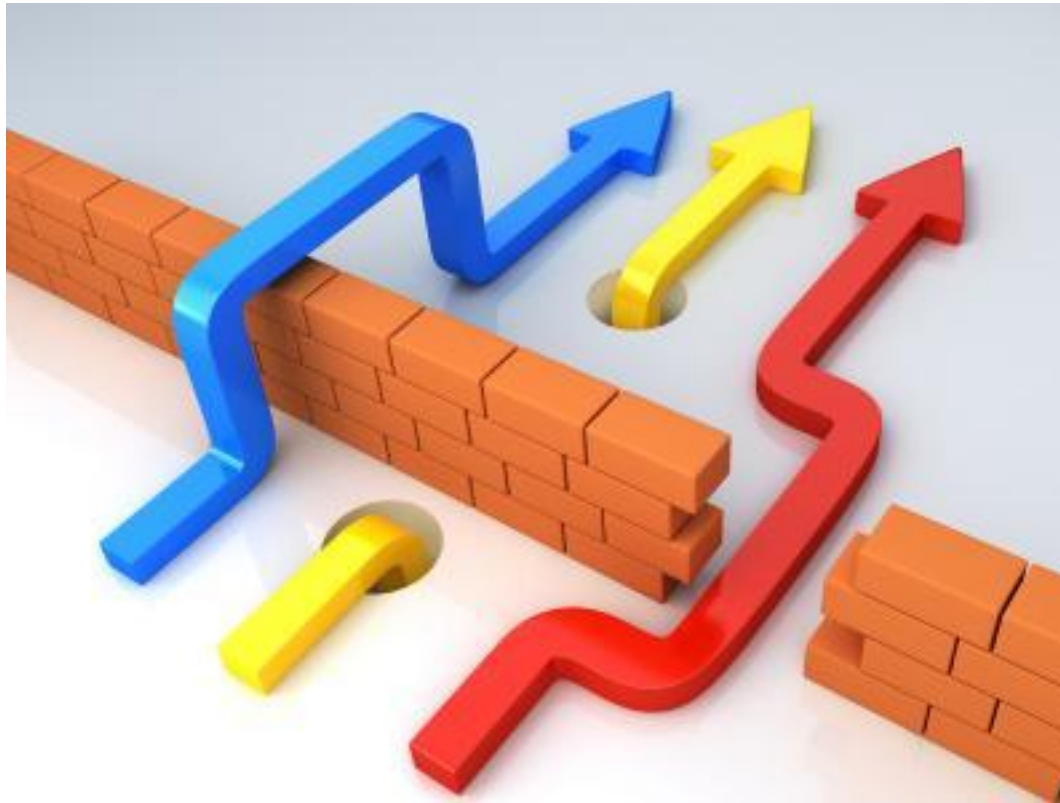
***Позволит оценить уровень  
компетентности и навыков  
сотрудников глазами клиента***



# *Оценку уровня мотивации сотрудников*



# ***Мониторинг работы конкурентов***



***Полную картину имеющихся  
преимуществ и недостатков в  
работе с клиентами в Вашей  
компании***





**Проект «Тайный покупатель»  
в компании «Бизнес-Инсайт»  
- ЭТО:**

✓ 7-летний опыт работы.

✓ Более 30 компаний-клиентов, среди которых:

*«АК БАРС БАНК»*

*сеть мебельных салонов «Формула Дива»*

*компьютерные салоны «МЭЛТ»*

*обувная компания «Salamander»*

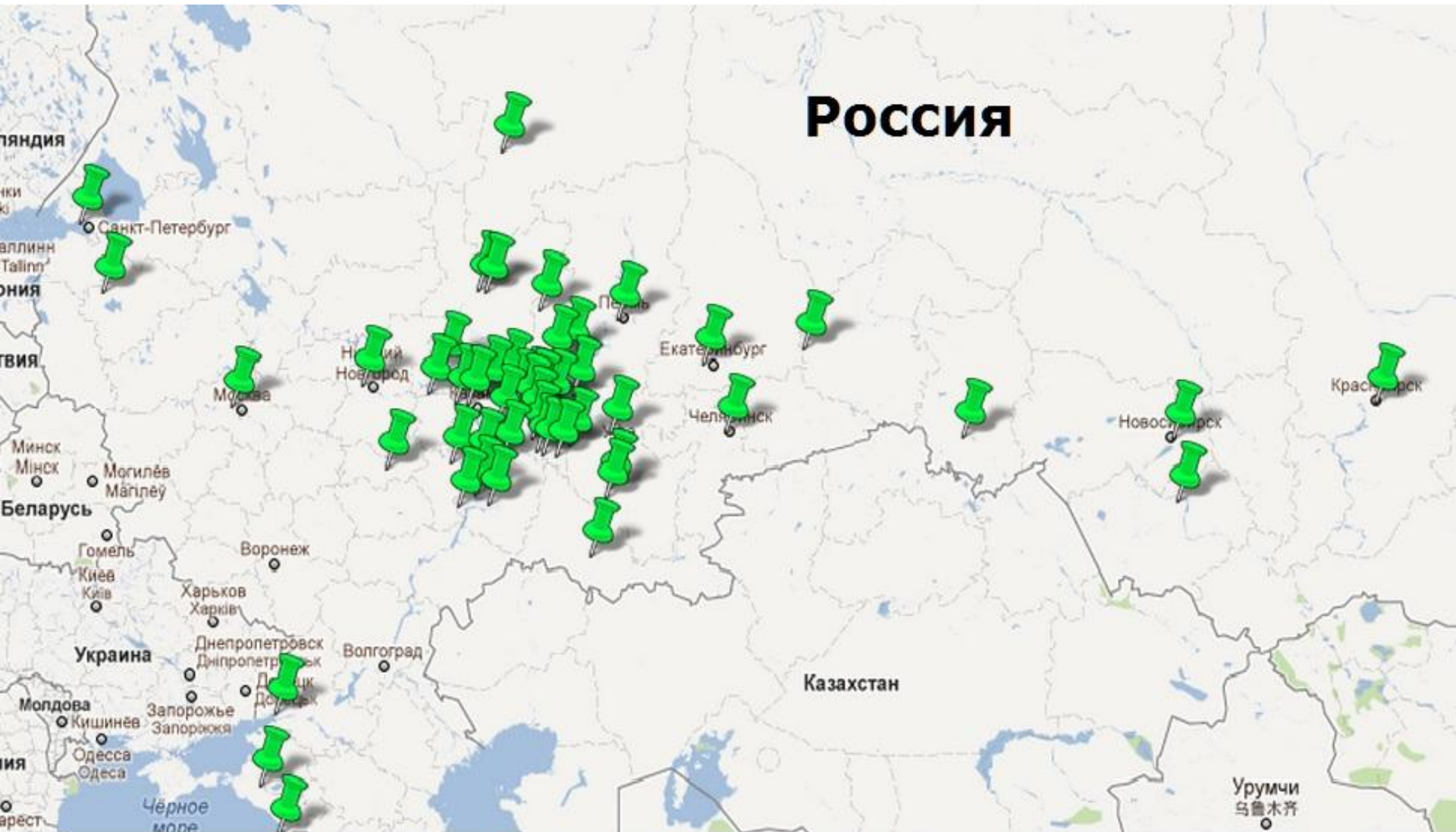
*сеть обувных фабрик «Спартак»*



✓ Проведенная оценка **свыше 15.000**  
**сотрудников** по всей территории России.

✓ Оценка качества сервиса **в 50 городах** России.

# География проекта «Тайный покупатель»



# Стоимость услуги «Тайный покупатель» включает



- 
- **Разработку инструментария для Тайных покупателей (чек-лист, инструкции).**
  - **Инструктаж интервьюеров.**
  - **Контроль качества собранной информации.**
  - **Анализ данных и подготовка отчета.**
  - **Написание рекомендаций.**

# Наши контакты

Адрес: 420097, Казань, ул. Шмидта, 35

тел.: (843) 299-42-68, 299-42-73

автофакс: (843) 299-42-74

<http://www.personal-kazan.ru/>

e-mail: [tie-mail: tinsight@k](mailto:tie-mail:tinsight@k)



**Спасибо за внимание!**

