Развитие бизнеса и персонала

Бизнес•Инсайт

ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

«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.

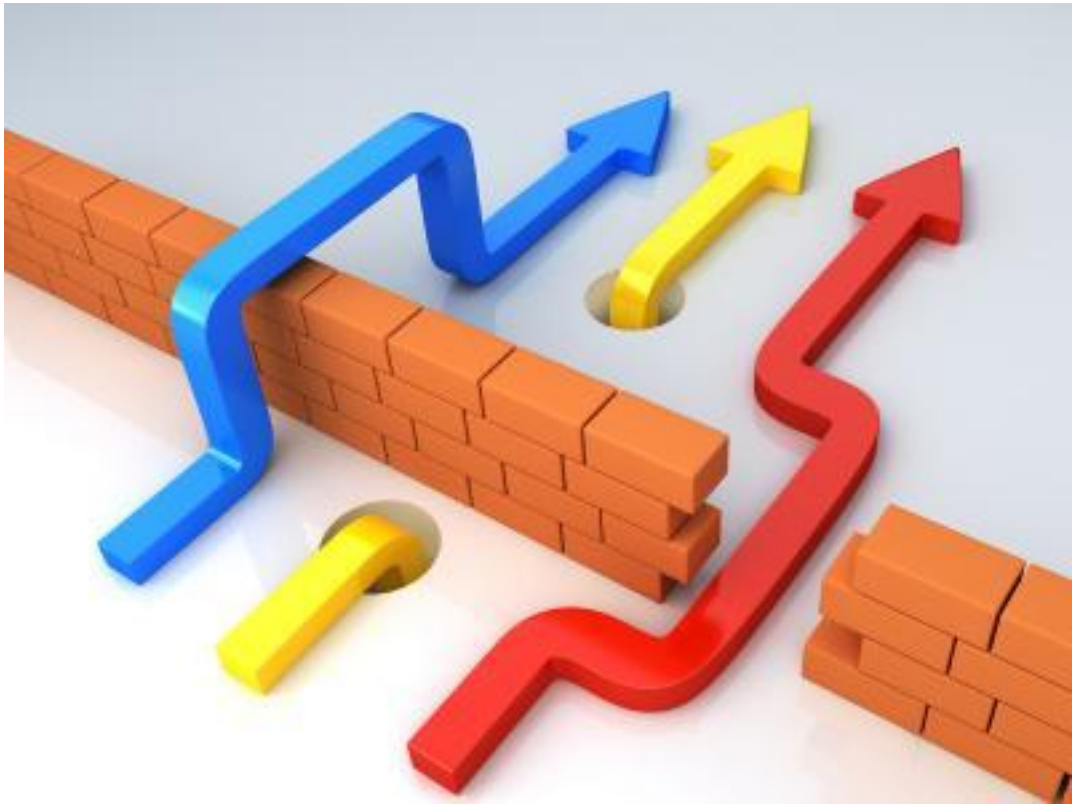
Что даст Вашей компании «Тайный покупатель?»

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.

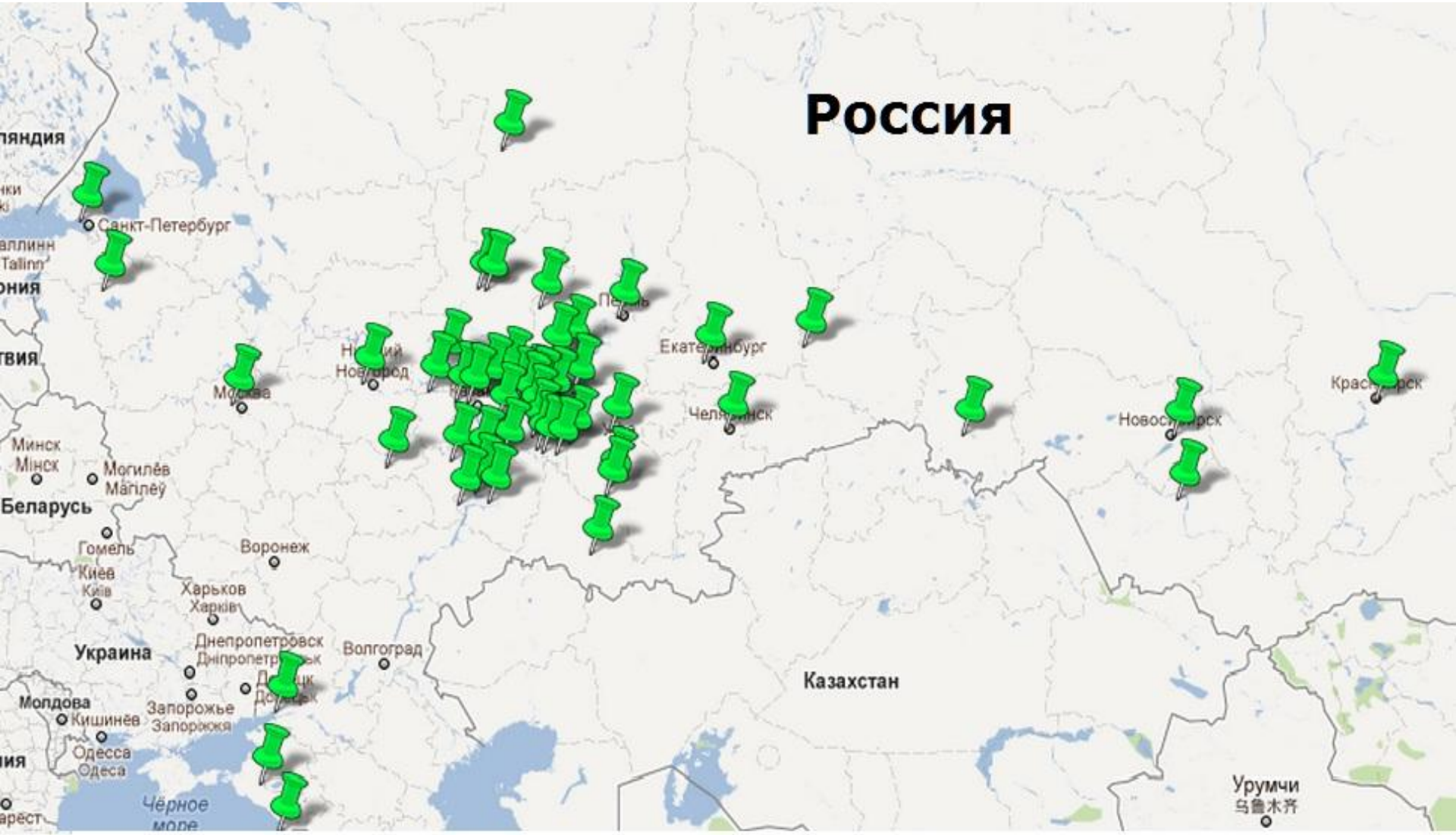
✔ Более 30 компаний-клиентов, среди которых:

«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

Спасибо за внимание!