

MYSTERY SHOPPING

Служба проверки сервиса и обслуживания



Тайные Покупатели измеряют фактическое выполнение персоналом стандартов:

- встречи клиента;
- обслуживания;
- техники продаж;
- компетентности персонала;
- работы с претензиями и рекламациями;
- визуального оформления и чистоты локации;
- размещения POS-материалов;
- работы кассы;
- внешнего вида персонала;
- продвижения специальных акций

Мы проверим работу:

- Обслуживающего персонала (продавцов-консультантов, официантов, администраторов, менеджеров по работе с клиентами)
- вашего call-центра
- online-служб.



Этапы настройки инструмента «Тайный покупатель»

- Определение целей и задач исследования.
- Разработка критериев оценки работы сотрудников Тайным Покупателем.
- Разработка и согласование анкеты для Тайного Покупателя.
- Визит Тайного Покупателя, сбор информации.
- Заполнение анкеты по итогам визита, устный отчет с описанием визита, замечания, предложения и дополнение к структурной части анкеты.
- Анализ и обобщение информации. Предоставление результатов исследования Заказчику.

Преимущества привлечения специалистов нашей Компании

- специалисты Компании выступают в роли независимых экспертов.
- персонал не может знать, когда и во сколько приедет проверка.
- со специалистами нашей Компании **нельзя** "договориться".
- порядок проверки, временной период, отчетность, доступ в подсобные помещения: эти нюансы обсуждаются только с директором (учредителем) предприятия

Какие выгоды получает Заказчик от анализа и мониторинга методом "таинственный покупатель"

Производится ревизия выполнения функциональных обязанностей персонала

По ее итогам происходит усовершенствование клиентского сервиса компании, а значит и конкурентоспособности компании.

Возможность введения и/или корректировки бонусной системы мотивации для персонала, основанную на оценках непредвзятых «таинственных покупателей»