



2024 | S O N D E O S

# MYSTERY GUEST

"INNOVAMOS PARA CREAR EL ESTUDIO QUE NECESITAS"



# DESCRIPCIÓN

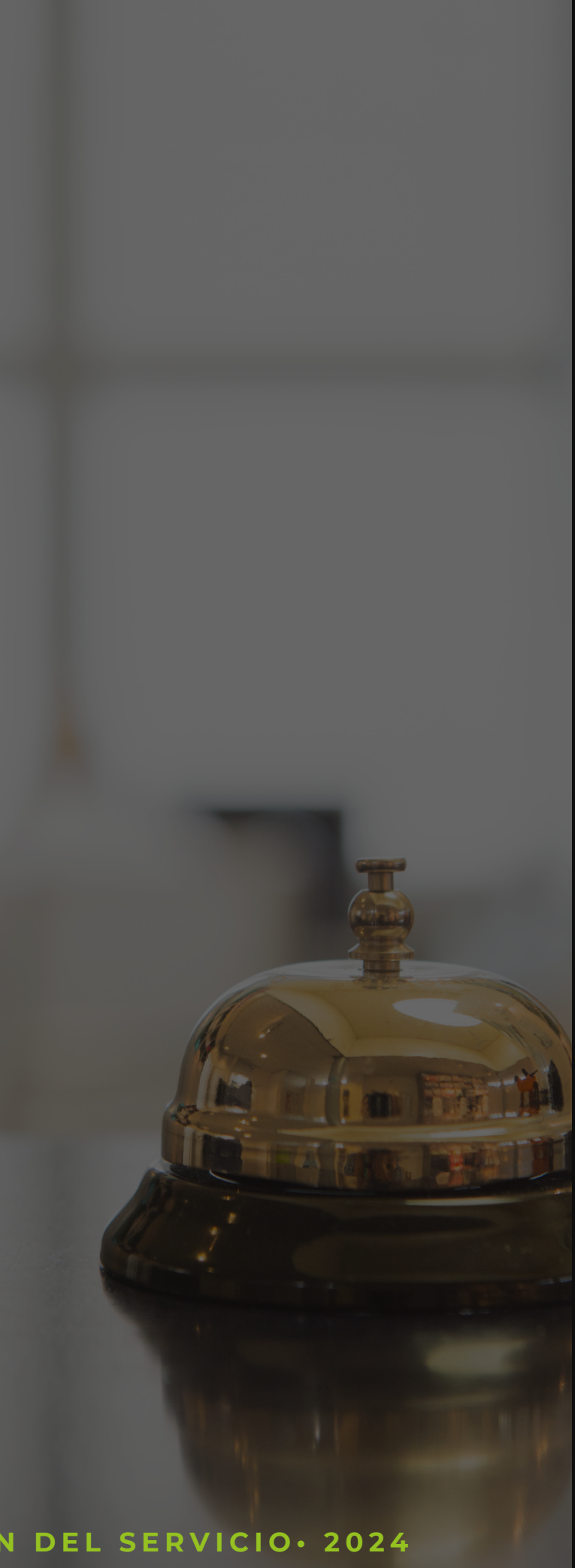
Nuestra oferta de Mystery Guest Misterioso se adapta específicamente a las particularidades relacionadas con la estancia del cliente en un centro de hospedaje. El Cliente Misterioso establece contacto con los colaboradores de la cadena desde el momento de la reserva hasta el check-out.

Nuestros huéspedes misteriosos se integran como clientes regulares y actúan como auditores, supervisando cada detalle del lugar mientras viven la completa experiencia de hospedaje.

# OBJETIVO

Contar con una comprensión completa y objetiva del verdadero nivel de calidad en el servicio y atención proporcionados por los colaboradores a los clientes, así como disponer de un análisis detallado del funcionamiento de cada área clave en el centro de hospedaje, todo esto respaldado por los estándares predefinidos.

Este enfoque permitirá la implementación de acciones específicas para mejorar el servicio en cada centro.



# METODOLOGÍA



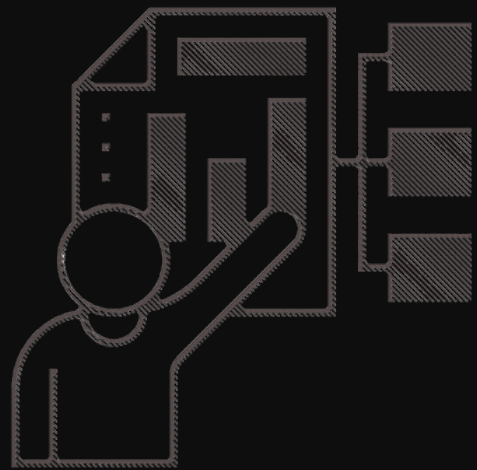
## **ESTABLECIMIENTO Y ELABORACIÓN DE LA EVALUACIÓN MYSTERY:**

Colaboración con el cliente para definir los temas a evaluar durante la aplicación del Mystery, junto con su respectiva ponderación.

## **VISITA AL CENTRO DE HOSPEDAJE:**

De nuestro Cliente Misterioso, donde se llevará a cabo el levantamiento de la evaluación y se recabará información relevante de cada sucursal.

# ENTREGA DE RESULTADOS



La conclusión final del estudio estará disponible cuatro días después.

## INFORME POR SUCURSAL

- Puntuación por indicador.
- Concentrado de resultados.
- Semáforo indicativo.
- Resumen de peticiones adicionales.
- Comentarios generales.
- Soporte fotográfico y de video.

## INFORME ZONAL, GENERAL O REGIONAL.

- Puntuación por indicador general.
- Calificación globales.
- Promedios por rubro.
- Semáforo indicativo.
- Resumen de peticiones adicionales.
- Insights.



# OPTIMIZACIÓN DE DATOS CON POWER BI

En nuestro compromiso constante con la excelencia en el servicio al cliente, hemos integrado la herramienta de análisis de datos, Power BI, en nuestro estudio de mystery Guest.

Con Power BI, transformamos datos complejos en visualizaciones claras y significativas, proporcionándote información instantánea y análisis en tiempo real. Esta integración nos permite personalizar informes según tus necesidades específicas, garantizando que nuestras decisiones estén respaldadas por datos precisos y análisis rigurosos.

# EJEMPLO GRAFICO POWER BI

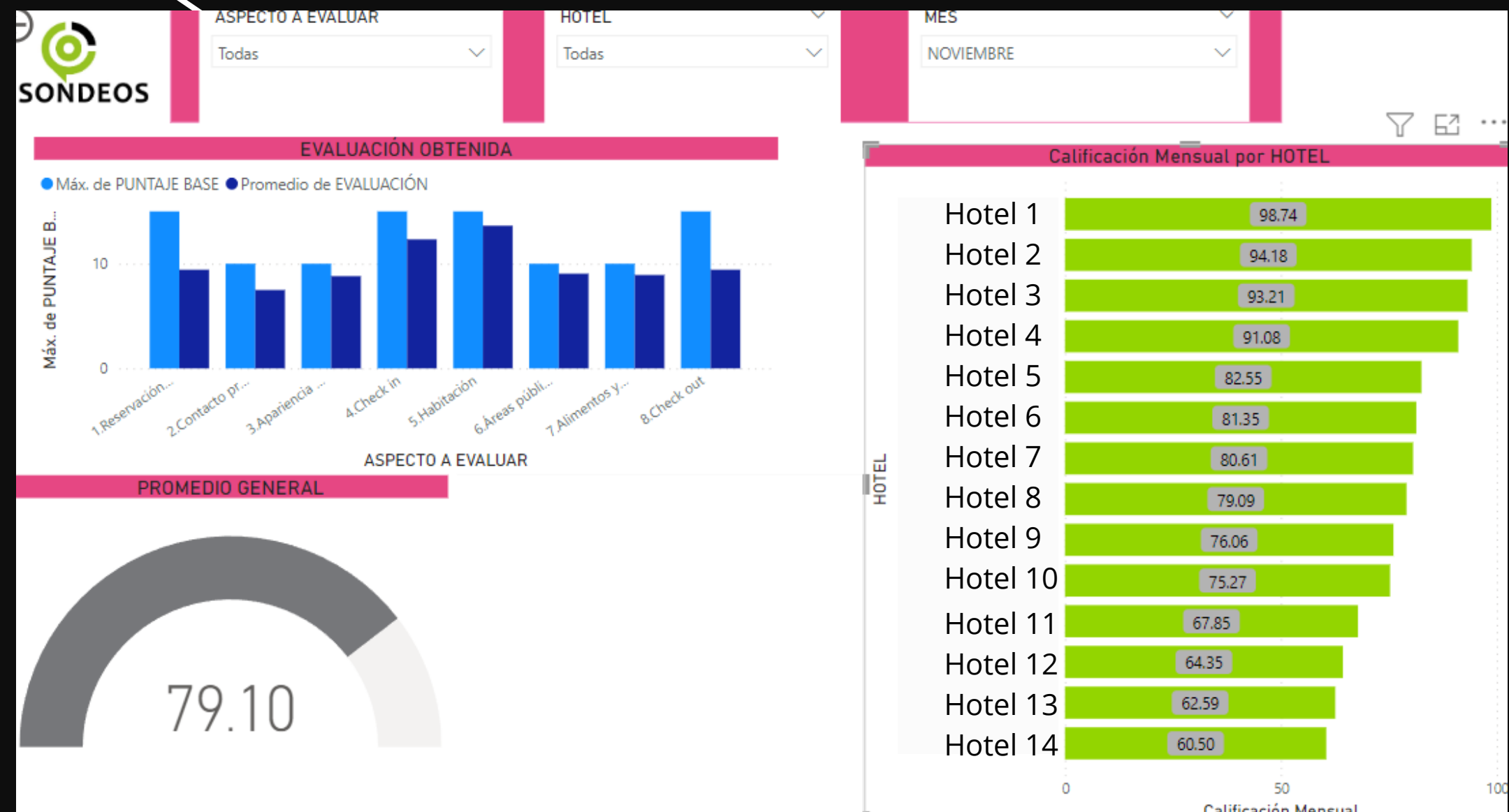
## MYSTERY

En un estudio de **Mystery**, las visualizaciones proporcionadas por Power BI pueden ofrecer una visión detallada y accesible de diversos aspectos relacionados con la experiencia del cliente y el desempeño de los puntos de venta. Algunos ejemplos de lo que se puede mostrar en las visualizaciones de un estudio de mystery son:

- Calidad del servicio
- Cumplimiento de estándares
- Experiencia del cliente
- Comparación entre sucursales
- Identificación de áreas de mejora

La clave es seleccionar los indicadores más relevantes y presentarlos de manera clara y significativa para facilitar el análisis y la toma de decisiones

Indicadores



# CONTÁCTANOS



## **Nombre**

Selene Gamboa Baez

## **Correo electrónico**

[sgamboa@sondeos.com.mx](mailto:sgamboa@sondeos.com.mx)

## **Teléfono**

55 8795 9169



# SONDEOS

ESTUDIOS DE MERCADO