



2024 | S O N D E O S

MYSTERY SHOPPER

"INNOVAMOS PARA CREAR EL ESTUDIO QUE NECESITAS"

DESCRIPCIÓN

Nuestra oferta de Mystery Shopper es una variante adaptada específicamente para abordar las necesidades relacionadas con la experiencia del cliente en las sucursales.

El mystery establece contacto con los colaboradores desde su ingreso, a lo largo de su compra y hasta su salida.

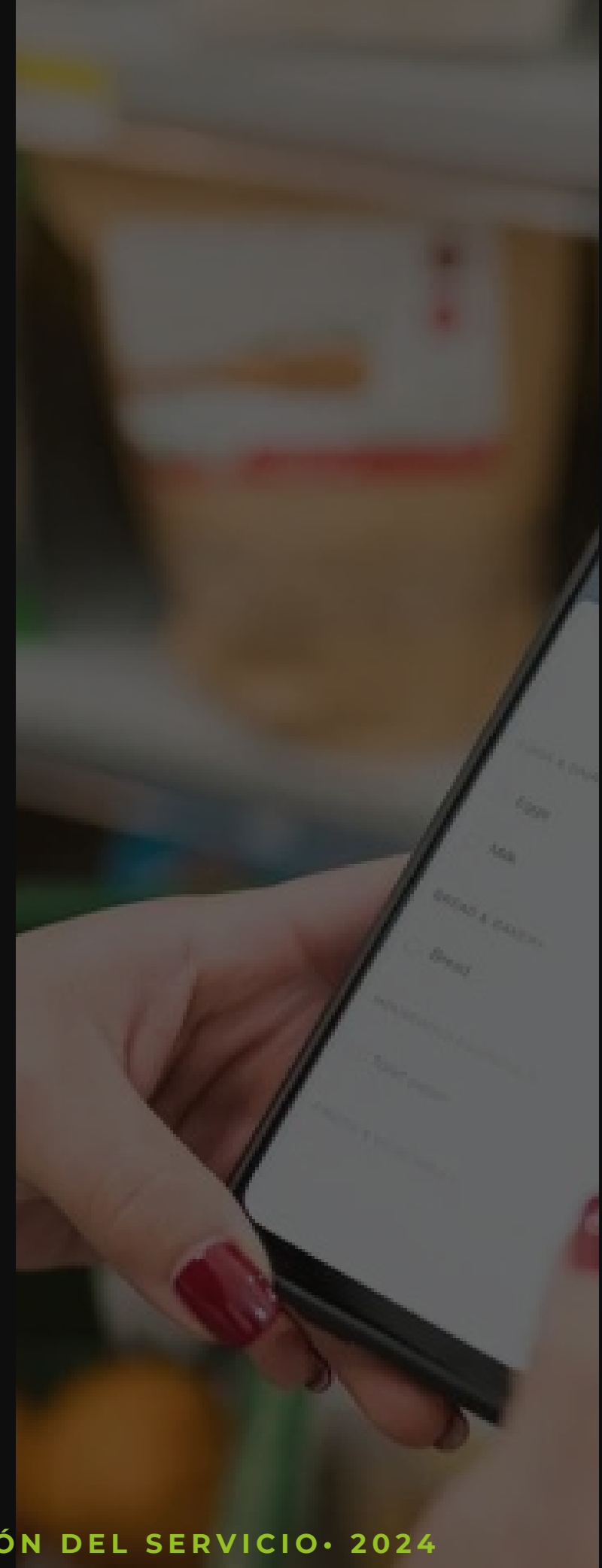
Estos mystery se infiltran como clientes convencionales y actúan como auditores, observando cada detalle en la tienda y evaluando exhaustivamente su experiencia.

OBJETIVO



Contar con una comprensión exhaustiva e imparcial del nivel real de calidad en el servicio y atención que los colaboradores ofrecen a los clientes es crucial. Asimismo, resulta fundamental disponer de un análisis detallado del desempeño de la sucursal en todas sus áreas clave, todo ello respaldado por los estándares previamente establecidos.

Esta información permitirá la implementación de acciones específicas orientadas a mejorar el servicio en cada sucursal.



METODOLOGÍA

DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA EVALUACIÓN MYSTERY

Colaborativamente con el cliente, se determinarán los indicadores a evaluar durante la implementación del Mystery, junto con su respectiva ponderación dentro del proceso.

VISITA A SUCURSAL

Desde la perspectiva del Cliente Misterioso, se realizará la recopilación de la evaluación y se obtendrá información relevante de cada sucursal.

ENTREGA DE RESULTADOS



- La conclusión final del estudio se obtendrá 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 poderosa herramienta de análisis de datos, Power BI, en nuestro estudio de mystery shopper.

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



CONTÁCTANOS



Nombre

Selene Gamboa Baez

Correo electrónico

sgamboa@sondeos.com.mx

ventas@sondeos.com.mx

Teléfono

55 4010 0408



SONDEOS

ESTUDIOS DE MERCADO