



2020

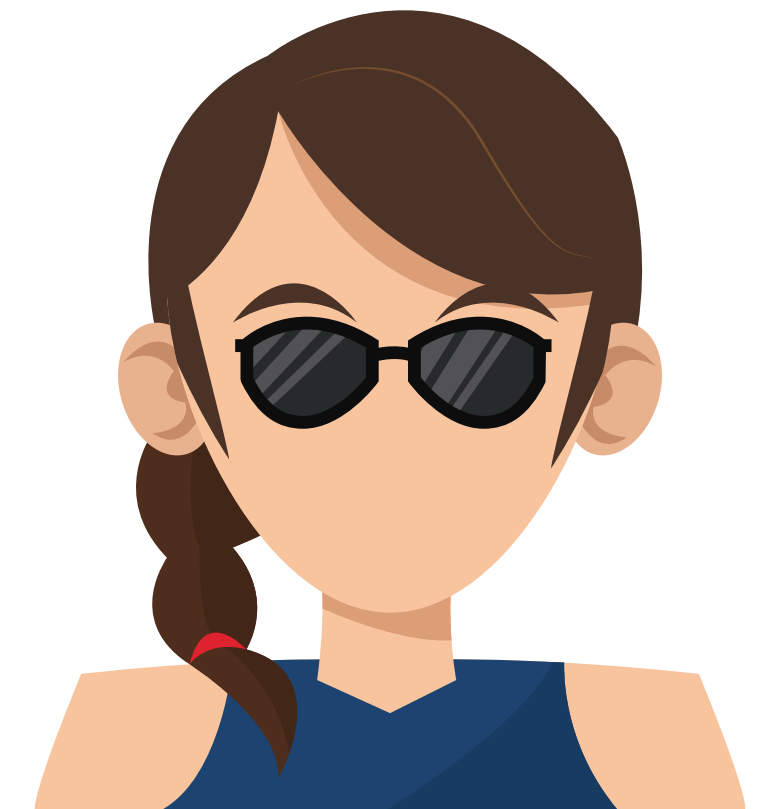
Mystery Shoppper

"Innovamos para crear el estudio que necesitas"

DESCRIPCIÓN

Nuestro servicio de Mystery Shopper es una adaptación del **cliente misterioso** específico para las necesidades que supone la estancia del cliente en las sucursales , el Mystery esta en **contacto con los colaboradores** de la sucursal **desde ingreso, su compra y hasta su salida.**

Nuestros clientes misteriosos **se hacen pasar por clientes comunes y fungen como auditores** , vigilando hasta el ultimo detalle en tienda y **calificando su experiencia.**





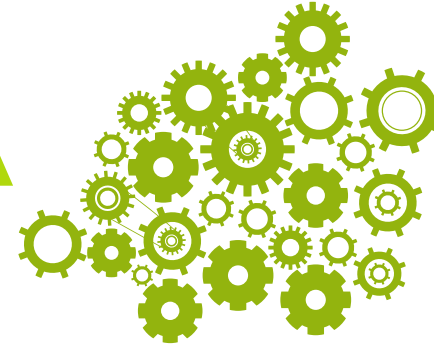
OBJETIVO



Tener una **visión completa** y objetiva del **Nivel Real de Calidad** en el Servicio y **Atención** que los colaboradores **prestan a sus clientes**, así mismo contar con un panorama detallado del **funcionamiento** de la **sucursal** en cada una de sus **áreas claves**, lo anterior basado en los estándares definidos.

Con esto se podrán **tomar acciones** específicas para la **mejora del servicio** en cada sucursal.

METODOLOGÍA



Definición y Diseño de la Evaluación Mystery :

Determinación en conjunto con el cliente, de los indicadores a evaluar durante la aplicación del Mystery, así como su ponderación dentro del mismo.

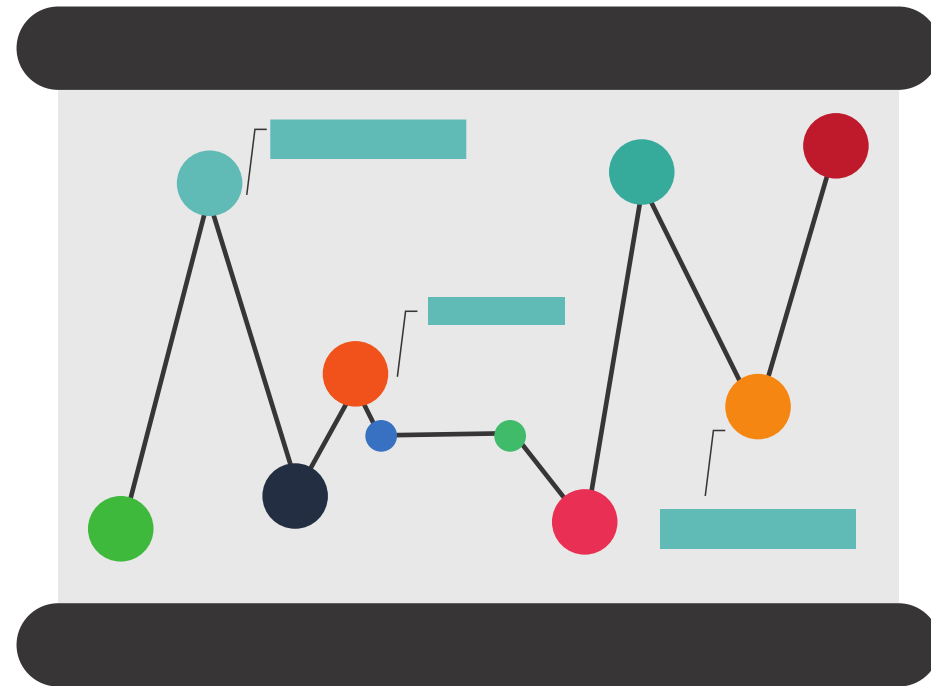


Visita a sucursal:

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



El Resultado Final del Estudio se obtendrá 4 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.

CONTÁCTANOS



SONDEOS

Selene Gamboa Báez
Ventas y Desarrollo de Negocios
sgamboa@sondeos.com.mx
5587959169

