

Исследовательская компания НижНовКонсалтинг www.nnc.nsknet.ru рада предложить Вам свои услуги в области исследования качества обслуживания клиентов, социологических опросов (в комплексе с ненавязчивой рекламой)

Немного о Mystery Shopper

Качество сервиса на предоставляемые услуги может стать одним из преимуществ работы Вашей компании или даже ее визитной карточкой. Качеством сервиса тоже можно управлять. Тайный покупатель дает возможность руководству взглянуть на свою компанию глазами клиентов, получить представления о ноу-хау конкурентов в сфере обслуживания, оценить качество работы персонала. Сейчас метод «Тайный покупатель» пользуется наибольшим спросом у руководителей ресторанов, сетевых магазинов косметики, одежды, обуви, бытовой техники, продуктов питания.

Что такое «Тайный покупатель»? Это метод оценки условий торговли и качества обслуживания с помощью специальных агентов. Он позволяет провести оценку деятельности торговых точек, проанализировать различные аспекты их функционирования - словом, узнать «живое» мнение о компании ее действительного потребителя.

Если упростить, то методику исследования можно описать следующим образом. Под видом обычного покупателя в магазин или точку продаж приходит специально подготовленный человек, подобранный в соответствии с характеристиками, свойственными рядовому посетителю данного магазина (социально-демографическими, поведенческими и другими). Действуя по заранее разработанному сценарию, в котором учитываются все аспекты, интересующие компанию-заказчика услуги, «тайный покупатель» собирает информацию, заносит в специально составленную анкету все данные, полученные в ходе исследования. Преимущество данного метода - это анонимность и неожиданность проверки.

Технология работы

Прошедшие специальную подготовку Агенты совершают регулярные визиты в розничные подразделения вашей сети под видом обычных клиентов. Проходя весь цикл обслуживания, они фиксируют факты выполнения и невыполнения линейным персоналом требований, которые предъявляет руководство компании.

Ежемесячно общий отчет по результатам проверок оказывается на вашем столе. Статистические данные сообщают вам о том, насколько каждое из подразделений

соответствует правилам обслуживания клиентов, принятым в компании. Не покидая офис, вы получаете регулярную информацию о том, какое обслуживание оказывается клиентам на местах!

Методика

Методика Mystery Shopping, широко используемая в США и Европе для контроля качества обслуживания в рознице, набирает популярность и в нашей стране.

Розничные компании рано или поздно осознают, что более действенного инструмента не существует. При минимальных инвестициях в организацию системы скрытых проверок вы достигаете максимального эффекта в процессе управления сервисом.

Если стратегия вашей компании направлена на повышение качества обслуживания, программа Mystery Shopping — это предложение для вас!

Менеджерские проверки или организация собственной службы контроля, как правило, не дают необходимого эффекта. Проверяющих знают в лицо, а значит, невозможно говорить об объективности получаемых результатов.

Сам факт внедрения программы Mystery Shopping уже приводит к увеличению процента выполнения стандартов обслуживания на 3-7%. Персонал понимает, что теперь качество работы контролируется постоянно, а не только когда «в поле зрения» находится менеджер или приехала официальная проверка из офиса. Но 3-7% — это отнюдь не предел.

Итак, методика «Тайный покупатель» помогает оценить качество обслуживания, оформление зала и фирменный стиль, внешний вид и манеры продавцов, их поведение в конфликтных ситуациях...Подробнее на сайте...

e-mail: **ceoboss@mail.ru**

наш сайт: **www.nnc.nsknet.ru**

