



# **SALUTARE!**

## **SUNTEM AICI PENTRU TINE**

---

Fie că reprezinți o companie și ai nevoie de recrutare sau ești candidat în căutare de job-uri, îți punem la dispoziție o gamă completă de **servicii HR și locuri de muncă**.

# MYSTERY SHOPPING

“Dacă nu-ți servești clienții așa cum cred ei că ar trebui serviți, nu faci altceva decât să deschizi larg ușa competiției dornice să-ți ia afacerea”



## 01. CE ESTE MYSTERY SHOPPING?

Deții o afacere în retail și vrei să evaluezi activitatea companiei sau să testezi în mod obiectiv calitatea serviciilor oferite către clienți și gradul de satisfacție oferit clienților?

Metoda de evaluare **Mystery Shopping** cu ajutorul unui client misterios îți oferă o imagine estimativă a serviciilor din punctul de vedere al unui client.

Rezultatul evaluării este pus la dispoziție printr-o descriere sau chestionar completat ulterior și este în concordanță cu cerințele impuse de client și standardele excelenței în “customer service”.

## 02. TIPURI DE EVALUĂRI CU MYSTERY SHOPPING



ÎN LOCAȚIA  
COMPANIEI

Presupune evaluarea față în față a angajaților, Clientul misterios mergând la locația indicată și comportându-se ca un client real, urmând un scenariu prestabilit în care sunt indicate aspecte ce trebuiesc urmărite în cadrul vizitei, cum ar fi: curățenia locației, profesionalismul angajaților, marketing și branding, analiza concurenței.



EVALUARE  
TELEFONICĂ

Presupune evaluarea telefonică a angajaților, solicitându-se acestora informații despre produse sau servicii, urmându-se un scenariu prestabilit în care clientului misterios i se indică ce aspecte să urmărească în cadrul conversației, cum ar fi: tonul conversației, entuziasmul, cunoașterea mărcii, relevanța informației.



EVALUARE  
ONLINE

Presupune evaluarea calității serviciilor prestate on-line, urmărindu-se aspecte legate de ușurința navigării, operațiuni tehnice, eficiența procesului de cumpărare, relațiile angajați-clienți, cunoștințele față de brandul reprezentat și produsele sau serviciile acestuia, etc.

## 03. OBIECTIVE DE EVALUARE

- ✓ Identificarea punctelor slabe în cadrul companiei
- ✓ Dezvoltarea și motivarea angajaților

- ✓ Competitivitatea companiei
- ✓ Evaluarea concurenței

## 04. DE CE SĂ FOLOSEȘTI MYSTERY SHOPPING?

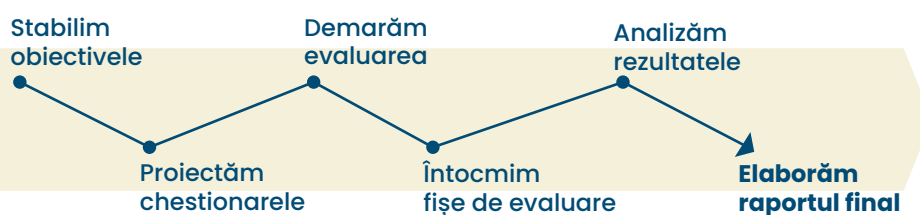
- Un client nemulțumit își va relata experiența altor 10 persoane și nu vrei asta
- Costul atragerii unui nou client, este de 10 ori mai mare decât costul „plătit” pentru a menține un client
- Te ajută să evaluezi performanțele angajaților
- Poți verifica dacă angajații respectă standardele impuse
- Te ajută să identifici problemele cu care se confruntă compania ta în relația cu clienții și potențialii clienți
- O problemă odată ce este depistată poate fi soluționată
- Primul lucru pe care îl spun proprietarii de afaceri este „Am nevoie doar de mai mulți clienți!”
- Este o abordare greșită, pentru că tu ai nevoie să se întoarcă clienții care au cumpărat de la tine sau au folosit serviciile tale!
- Profitul vine de la clienții care doresc să revină în magazinul tău, nu de la promoțiile cu reduceri pe care le desfășori pentru a atrage noi clienți!
- Garanția revenirii clienților în magazinul tău este oferirea de servicii de calitate acestora



## 05. CUM ACȚIONEAZĂ MYSTERY SHOPPERUL?

- Cumpără un produs sau serviciu și adresează anumite întrebări
- Depune o plângere sau are un anumit comportament
- Evaluează aspectul interior și exterior al magazinului
- Observă dacă salutul angajaților este unul prietenos sau în conformitate cu politica firmei, dacă sunt amabili și disponibili pentru client
- Observă tehnicile de vânzare și strategiile de up-selling sau cross-selling ale angajaților
- Observă cum decurge vânzarea
- Observă care este viteza de servire și timpul de așteptare până la interacțiunea cu clientul
- Observă dacă angajatul invită clientul să revină în magazine, apoi să ofere rapoarte detaliate legate de experiențele avute

## 06. ETAPELE PROCEDURII



Îți recomandăm să monitorizezi și să îmbunătățești serviciile sau produsele oferite clienților folosind rezultatele și recomandările Mystery Shopping corelate cu:



Aplicarea politicii orientate către client



Remediarea neconformităților



Motivarea angajaților



Implementarea procedurilor de Customer Service



## CONTACT

 +40 722 282 098

 [office@jobselection.ro](mailto:office@jobselection.ro)

 [jobselection.ro](http://jobselection.ro)

 Str. Alexandru Odobescu 9  
500271 Braşov, RO