



## Tajemniczy klient

*Nasze analizy opierają się na wnikliwym badaniu oczekiwań i potrzeb naszych klientów. Bezpośrednim efektem takiego działania jest wsparcie decyzji biznesowych, znacząco wpływających na jakość obsługi klienta a co za tym idzie, zwiększenie zysków.*

### **OBSZARY ZASTOSOWANIA MYSTERY SHOPPING:**

- Handel detaliczny, sprzedaż produktów.
- Urzędy.
- Sprzedaż usług telekomunikacyjnych, finansowych, ubezpieczeniowych.
- Usługi związane z doradztwem w różnych dziedzinach.
- Usługi hotelarskie, gastronomiczne.
- Inne usługi, np. serwis gwarancyjny, pogwarancyjny urzędzeń.

Rosnąca konkurencja na rynku sprzedaży produktów i usług powoduje rosnące wymagania klientów i ogromny wzrost znaczenia bezpośredniego kontaktu z klientem. Nowoczesny klient przestaje przywiązywać uwagę do oferty, a chce poczucia bezpieczeństwa i pewności, kieruje się zaufaniem. Zadowolony klient staje się reklamą firmy.

Coraz więcej czasu i uwagi poświęca się na szkolenie i motywowanie pracowników do dbania o klienta i wychodzenia naprzeciw jego potrzebom. **Ale jak sprawdzić, czy działania te przynoszą zamierzony skutek?**

### **Metoda Mystery Shopping:**

Badanie metodą tajemniczego klienta jest doskonałym narzędziem, które pomaga sprawdzić **faktyczny poziom jakości obsługi**. Audytor wciela się w postać klienta typowego dla danej branży i z tej perspektywy ocenia sposób, w jaki jest obsługiwany przez personel.

#### Zwraca uwagę na:

- ✓ Dyspozycyjność pracowników dla klienta, sprawność obsługi, zaangażowanie
- ✓ Wygląd pracowników i placówki
- ✓ Odpowiadanie na potrzeby klienta, umiejętności komunikacyjne
- ✓ Kompetencje pracowników, znajomość branży, fachową wiedzę
- ✓ Przestrzeganie standardów zachowań
- ✓ Nastawienie do klienta, uprzejmość
- ✓ Umiejętność radzenia sobie z sytuacjami nietypowymi, trudnymi

#### **Główne zalety badania to:**

- ✓ Możliwość sprawdzenia sposobów działania personelu z przyjętymi standardami
- ✓ Możliwość obiektywnej oceny czytelności i dostępności oferty
- ✓ Możliwość cyklicznego monitorowania postępów i określania kierunków szkoleń
- ✓ Procedury badania nie zakłócające normalnego przebiegu pracy personelu



## Mystery Shopping – etapy realizacji projektu:

Nasza firma wychodzi naprzeciw klientom, którzy chcą zwiększyć swoje szanse na rynku poprzez podniesienie jakości obsługi klienta, oferując usługę dopasowaną do ich potrzeb. Realizacja projektu badawczego następuje w pięciu etapach.

1. Zbieranie informacji

2. Sporządzenie scenariusza badania

3. Wybór i szkolenie audytorów

4. Wykonanie badania

5. Opracowanie wyników

### Zbieranie informacji:

Etap ten pozwala na zebranie wszystkich informacji niezbędnych do realizacji projektu. Dotyczy to zarówno procedur obowiązujących w zakresie obsługi klienta, oraz określenie kryteriów oceny pracowników i wskaźników oceny.

### Sporządzenie scenariusza badania:

Sporządzenie szczegółowego projektu badania: ustalenie liczby obserwacji (wizyt w danym punkcie); liczby pracowników, z którymi kontaktuje się audytor; ustalenie standardowego zachowania klientów; zaprojektowanie scenariusza wizyt w punktach i kwestionariuszy oceny.

### Wybór i szkolenie audytorów:

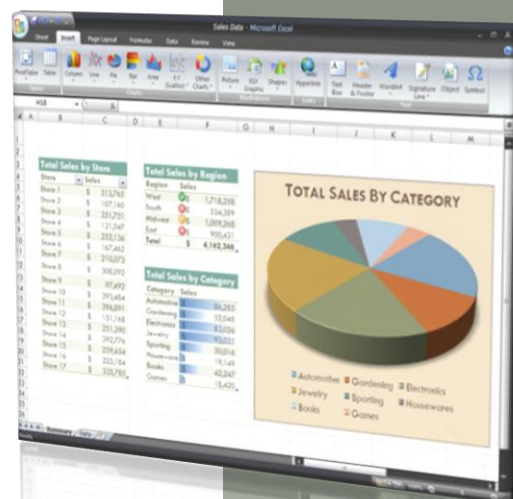
Audytorów dobieramy i szkolimy pod względem cech odpowiadających profilowi klienteli firmy. Naturalne zachowanie i odpowiedni wygląd są kluczem do rzetelnego przeprowadzenia badania.

### Wykonanie badania:

Przeprowadzenie badania w oparciu o ustalone zasady.

### Opracowanie wyników:

- ✓ Raporty zestawiające badania z poszczególnych placówek.
- ✓ Przygotowujemy zestawienia statystyczne.
- ✓ Dokonujemy również prognoz rozwojowych uwzględniających istotność poszczególnych czynników obsługi klienta.
- ✓ Przedstawiamy rekomendacje i wnioski użyteczne do planowania dalszych działań firmy w zakresie obsługi klienta i szkoleń pracowniczych.





## Raporty w trybie on-line:

Wychodząc na przeciw oczekiwaniom klientów nasza firma wprowadziła usługę pozwalającą monitorowanie realizacji badania w trybie **on-line (eCRF)** bez większych wymagań. Klient potrzebuje do tego jedynie przeglądarki internetowej. Nasz system współdziała również z technologią mobilną dając możliwość przeglądania go na urządzeniach przenośnych typu smartphone lub palmtop.

Aplikacja zawiera:

- ✓ Dane metryczkowe – data i godzina wywiadu, adres placówki, rodzaj scenariusza
- ✓ Dane ustandaryzowane – informacje o wystąpieniu bądź nie wystąpieniu danego zdarzenia (zgodnie z przyjętym scenariuszem) oraz skalę ocen informującą o stopniu zaangażowania w dane zdarzenie (np. udzielenie pełnej informacji o ofercie)
- ✓ Wykresy – system umożliwia również prezentację graficzną otrzymanych wyników za pomocą wykresów.



Posiadamy bogate doświadczenie w przeprowadzaniu badań metodą **Mystery Shopping**. Zapraszamy do skorzystania z naszych usług.



**Odpowiemy na każde Państwa pytanie**

+48 668 300 664

[klient@biostat.com.pl](mailto:klient@biostat.com.pl)

## KONTAKT:

BioStat  
Piszczek, Wolny Sp. J.  
ul. Kościuszki 32/34C4  
44-200 Rybnik

Tel/Fax:  
+48 32 422 17 07  
kom: 668 300 664  
[klient@biostat.com.pl](mailto:klient@biostat.com.pl)