



Nasze usługi to gwarancja sumienności i rzetelności poprawnie wykonanych badań i analiz.

## **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.

## **BADANIE POZIOMU JAKOŚCI OBSŁUGI TAJEMNICZY KLIENT (MYSTERY SHOPPING)**

**- OFERTA SPECJALNA -**

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?**

### **Czym jest badanie metodą Tajemniczego Klienta?**

Badania Mystery Shopping, Secret Client jest doskonałe narzędzia, które weryfikują **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.

#### **Tajemniczy Klient 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

### **Jakie są zalety metody Tajemniczego Klienta?**

- ✓ 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:

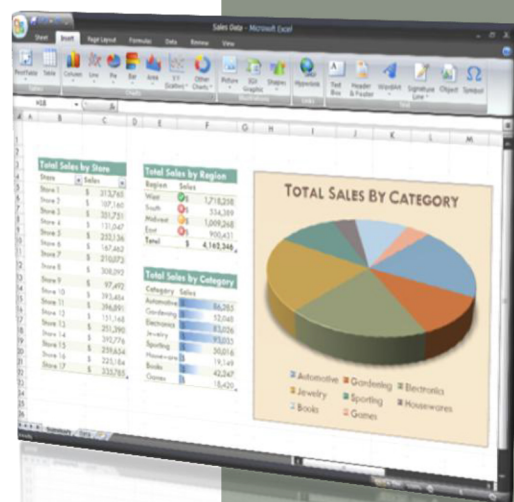
Audytorów dobieramy i szkolimy pod względem cech odpowiadających profilowi klienteli firmy. Naturalne zachowanie i odpowiedni wygląd są kluczem do rzetelnego przeprowadzenia badania.

### 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:

Nasza firma wprowadziła na rynek nową usługę pozwalającą monitorowanie realizacji badania w trybie **on-line (eCRF)**. Klient potrzebuje do tego jedynie przeglądarki internetowej. Nasz system współdziała również z technologią mobilną dając możliwość przeglądania go na urządzeniach przenośnych typu smartphone lub tablet.



### Aplikacja zawiera:

- ✓ Dane metryczne – 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

## Co wyróżnia naszą ofertę?

- ✓ Dostarcza obiektywnych informacji
- ✓ Umożliwia dokonanie kompleksowej analizy jakości obsługi
- ✓ Pozwala zaplanować drogę rozwoju pracowników / doboru szkoleń pracowniczych
- ✓ Pokazuje łatwą drogę do osiągnięcia sukcesu
- ✓ Dostosujemy wywiady do specyfiki branży, którą reprezentuje Klient
- ✓ Wykorzystujemy sprawdzone i najefektywniejsze metody analiz danych
- ✓ Stosujemy najwyższe standardy kontroli jakości badania
- ✓ Badania realizujemy w możliwie najkrótszym czasie
- ✓ Niska cena - Wysoka jakość

### KONTAKT:

BioStat  
ul. Kowalczyka 17  
44-206 Rybnik

Tel.: 32 422 17 07  
Fax.: 32 440 85 64  
Mobile: 668 300 664  
biuro@biostat.com.pl  
[www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)

Posiadamy bogate doświadczenie w przeprowadzaniu **badania jakości obsługi klienta**.

Pełną listę referencyjną znajdują Państwo na naszej stronie internetowej [www.biostat.com.pl](http://www.biostat.com.pl)

Zapraszamy do skorzystania z naszych usług!



**Odpowiemy na każde Państwa pytanie**

+48 668 300 664

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