

// Lo que no se evalúa,  
se devalúa //

# Mystery Shopper

**Conocer de qué manera nos percibe** un cliente cada vez que



entra en contacto con nuestra empresa es la clave para

**emprender un plan de mejora**

que nos lleve a la **excelencia.**

## ¿Qué información obtendrá?

El procedimiento de mystery shopper le permitirá conocer qué sucede realmente en los “momentos de la verdad”. A través de las auditorías de mystery shopper podrá evaluar no sólo a su empresa, también el tratamiento que los intermediarios dan a su producto en el punto de venta.

// Póngase en la piel de su cliente  
y conozca su percepción //

Nuestros auditores visitarán la empresa,  
actuando como clientes reales y evaluando  
el cumplimiento de los estándares de  
calidad del servicio en tiempo real.

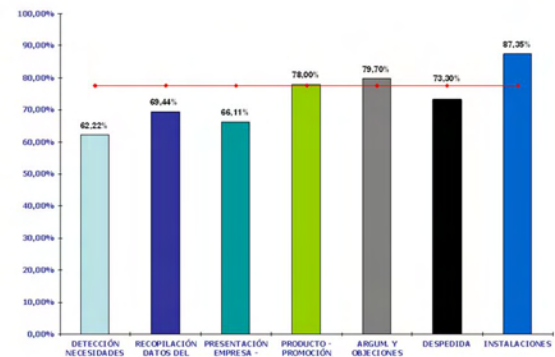


## Algunas variables analizadas...

- Instalaciones (estado, limpieza, orden)
- Índices de calidad del servicio (trato personalizado, eficacia, profesionalidad,...)
- Argumentario de venta utilizado
- Formación del personal en productos y servicios.
- Gestión de incidencias y reclamaciones.
- Seguimiento de los manuales operativos.
- Percepción del punto de venta



Tras la investigación recibirá un completo informe en el que se analizarán tanto los resultados cuantitativos, como los cualitativos, incluyendo recomendaciones de mejora.



Ejemplo de evaluación del servicio

## SECTORES

- Distribución minorista
- Telecomunicaciones
- Hostelería y restauración
- Banca y seguros
- Administraciones públicas
- Empresas de gran consumo
- ...

## TÉCNICAS UTILIZADAS

Mystery Shopper presencial

Mystery shopper telefónico

Mystery shopper online

En combinación con el **análisis de satisfacción del cliente**, el mystery shopper será el reflejo de un **compromiso pleno con la mejora constante** de la calidad y la satisfacción del cliente.