

Selling News Febrero 2016

MYSTERY SHOPPING

¿Cómo podemos evaluar la calidad de un servicio de forma objetiva?

¿Hay un control de la oferta y de la calidad del servicio que garantice su correcto funcionamiento?

En **Selling Consult** te damos la solución:

A partir de la técnica del **Mystery Shopping**, que realizan siempre nuestros vendedores profesionales expertos, se llevan a cabo estudios para empresas, tanto en sus redes y canales propios de distribución, como en terceros y franquiciados. Actuamos como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio.

OBJETIVOS Y VENTAJAS:

- Evaluación de la calidad en la atención al cliente a través de la simulación de compra.
- Evaluación objetiva el cumplimiento de las directrices de calidad en la prestación de servicios y satisfacción de sus clientes.
- Motivar a los empleados y evaluar su desempeño y mejorar su rendimiento.
- Reducir las incidencias o quejas de los clientes y mejorar su tratamiento.
- Reduce la pérdida de clientes y aumenta su fidelización.
- Evaluar campañas y promociones en el canal.
- Conocer las necesidades formativas del personal.
- Mejorar la calidad, el volumen y la excelencia en los procesos de venta.
- Evalúa la impresión que causa un establecimiento cuando se visita por primera vez.
- Convierte consumidores potenciales en verdaderos clientes.
- Orientación a la formación del personal.
- Conocimiento de primera mano de lo que opinan los clientes.
- Se consiguen clientes satisfechos, que no sólo repiten, sino que recomiendan el producto o servicio a otras personas.

TIPOLOGÍA DE ESTUDIOS:

- Medición de la Calidad de Servicio.
- Satisfacción del cliente.
- Proactividad Comercial.
- Control de la Oferta.
- Análisis de la Competencia (Pricing, Product y Branding).
- Nuevo Producto: recogida de características, precios, promociones asociadas o campañas comerciales, documentación,...

En **Selling Consult**, empatizamos con tus necesidades, te decimos qué está pasando.

¿Investigamos?



Sergi Soler Ventura
MK Research Manager

SELLING CONSULT

Via Augusta 134, 4-1
08006, Barcelona

Tel: +34 932 417 998

www.sellingconsult.com

