



# PROGRAMA DE CALIFICACIÓN DE MYSTERY SHOPPERS

CONSIGUE TU CALIFICACIÓN COMO "MYSTERY SHOPPER" PARA DESARROLLAR AUDITORIAS DE EXPERIENCIA DE CLIENTE Y ABRE LA PUERTA A UNA PROFESIÓN CON ALTA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL.

SGS TE OFRECE UN PROGRAMA COMPLETO DE FORMACIÓN Y CALIFICACIÓN PARA LOGRAR ESTE OBJETIVO

EDICIÓN 2018

**SGS ACADEMY**

**SGS**

# PROGRAMA DE CALIFICACIÓN DE **MYSTERY SHOPPER**

SGS lanza un nuevo Programa de Calificación de auditores, en esta ocasión centrados en la profesionalización de análisis de la experiencia de cliente.

Actualmente las empresas buscan medir y evaluar la experiencia de sus clientes, con objeto de mejorar sus servicios. SGS, ayuda a estas empresas.

Tras más de 20 años, como empresa líder en el sector de las auditorías de cliente misterioso, SGS ha diseñado este itinerario formativo, que tiene por objetivo, dotar a los participantes de las competencias profesionales necesarias para desempeñar inspecciones como cliente misterioso.

Al finalizar el programa formativo, los participantes serán capaces de:

- Analizar en qué consiste un proceso de mejora continua.
- Interpretar en qué consiste la experiencia de cliente y sus tendencias.
- Identificar las diferentes técnicas de análisis de experiencia de cliente.
- Comprender las competencias clave, según sector de actividad, que debe poseer un Shopper.
- Utilizar correctamente las herramientas de auditoría y comprender las métricas asociadas.
- Analizar qué información aporta valor al cliente que contrata los servicios de Auditoría de experiencia de cliente.

**SI ESTÁ INTERESADO EN PARTICIPAR EN EL PROGRAMA ENVÍE SU CURRÍCULUM VITAE A:**

**MÁS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:**

## **ITINERARIO FORMATIVO - CRONOGRAMA:**

### **MYSTERY SHOPPER / CLIENTE MISTERIOSO**

#### **FASE 1. FORMACIÓN PRESENCIAL (5 DIAS, 30 HORAS)**

- Módulo 1. Calidad y Mejora del Servicio
  - Introducción al concepto de mejora continua
  - Sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones
  - Medir para evaluar
- Módulo 2. Experiencia de cliente y el rol del shopper
  - Experiencia de cliente "Customer journey"
  - Customer centric
- Módulo 3. Tipologías de estudios y Análisis
  - Voz del cliente B2C y B2B
  - Catalyst (B2E)
  - Digital Response Improvement
  - Análisis 360º
  - Auditorías abiertas: Auditorías de procesos, imagen, etc.
  - Auditorías de Cliente Misterioso
  - Buzoneo
- Módulo 4. Competencias clave del Shopper según sector
  - La figura del Shopper
  - Competencias básicas del shopper
  - Sectores actividad:
    - Retail
    - Supermercados
    - Restauración
    - Turismo
    - Automoción
    - Banca
    - Telecomunicaciones
  - Role plays
- Módulo 5. Herramientas Auditorías Mystery y Análisis de estudios
  - Métricas
  - Tipos de Informe
  - Cuadros de mando y KPI's

#### **FASE 2. EVALUACIÓN (3 HORAS)**

- Examen: Teórico + Estudio de caso

#### **FASE 3. FORMACIÓN PRÁCTICA (2 DIAS)**

- 1 jornada completa en ruta de campo tutorizada: Auditorías de acompañamiento)
- 1 jornada completa en oficina tutorizada: Realización de informes y Estudios de cliente

## **REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA**

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

Titulación mínima: Bachiller o Ciclo Formativo Grado Superior o Equivalente

### **FORMACIÓN ESPECÍFICA**

Se valorará cursos adicionales de Atención a cliente, Hostelería, Administrativo,... Informática a nivel de usuario

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

No es requisito imprescindible disponer de experiencia en el sector

## FECHAS DEL PROGRAMA

Fecha recepción candidaturas:

Prueba de selección:

Fase 1:

Fase 2:

Fase 3:

## LUGAR DE REALIZACIÓN

## TARIFAS <sup>(1)</sup>

Programa Calificación Shopper

595 €

(1) Exento IVA.

### CONDICIONES DE PAGO:

Cuota 1: 300 € en concepto de reserva al confirmar la plaza en el Programa

Cuota 2: 295 € a abonar 15 días antes del Inicio de la Fase 1

Trasferencia bancaria: CITI BANK: ES12 1474 0000 1900 1397 2001

Enviar justificante de pago a

### CONDICIONES GENERALES:

- Se realizará proceso de selección de los candidatos. Imprescindible cumplir los requisitos de acceso, aportar CV, entrevista telefónica y prueba de selección.
- El candidato al programa garantiza la veracidad de la información de su Curriculum Vitae así como de cualquier otro documento aportado durante el proceso de selección
- El participante deberá acreditar documentalmente su titulación académica, formación complementaria y experiencia profesional a petición de SGS.
- SGS se reserva el derecho de cancelar el Programa si no hay un mínimo de participantes en el itinerario.
- No se aceptan cancelaciones una vez iniciado el Programa.
- Es indispensable completar cada fase antes de iniciar la siguiente.
- El participante en el Programa de Calificación de Shoppers firmará un Compromiso de Confidencialidad .
- Gastos de alojamiento, manutención y transporte no incluidos en toda la duración del Programa (Formación y Acompañamientos).
- Los acompañamientos de auditoría se realizarán preferentemente en el ámbito local/provincial/autonómico de la residencia del participante.
- En caso de no abonar la cuota en los plazos indicados se procederá a la baja del participante en el programa.
- Una vez finalizado el programa, en caso de no abonar alguna de las cuotas SGS procederá a suspender la calificación hasta que no esté satisfecha la cuota pendiente.
- La duración de la fase 3 está condicionada a la disponibilidad del participante y del tutor para la realización de la jornada de acompañamiento en las auditorias.

## FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PROGRAMA CALIFICACIÓN MYSTERY SHOPPERS

### DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Fecha Nacimiento: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Firmado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**AVISO LEGAL:** Los datos recogidos en este formulario/oferta serán tratados confidencialmente, de forma que no será utilizados para fines distintos de los de su obtención (gestión de la formación, matrícula, comunicaciones relativas a la formación, facturación, certificación y labores de marketing), por SGS TECNOS SA y/o por las compañías pertenecientes al Grupo SGS). El interesado consiente expresamente que los datos podrán ser cedidos a cualquier entidad jurídica del Grupo SGS al que pertenece SGS TECNOS SA, ya sea matriz, filial o participada y siempre para los mismos fines de los de su obtención; así mismo el interesado MANIFIESTA que conoce y acepta las condiciones del tratamiento de sus datos y AUTORIZA expresamente a SGS TECNOS SA para que sus datos personales se incorporen a un fichero privado, cuyo responsable es SGS TECNOS SA, que reúne las medidas de seguridad de nivel exigidas por el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, comunicado a la Agencia de Protección de Datos e inscrito en el registro correspondiente, para que sean tratados para los fines expresados. El interesado cuenta con un plazo de treinta días para manifestar su negativa al tratamiento informado, en caso de no pronunciarse a tal efecto se entenderá que consiente el tratamiento de sus datos de carácter personal. Sin perjuicio de lo anterior, el interesado tiene los derechos al acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la legislación vigente. Para ejercitar estos derechos puede dirigirse al Responsable de su tratamiento, SGSTECHNOS, S.A., en la C/ Trespaderna, 29, 28042 Madrid o a la siguiente dirección de correo electrónico es.formacion.spain@sgs.com.

Manifiesto mi negativa al tratamiento o comunicación de mis datos para fines promocionales referentes a servicios de formación y/o certificación.

**WWW.SGS.COM**  
**WWW.SGS.ES**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

