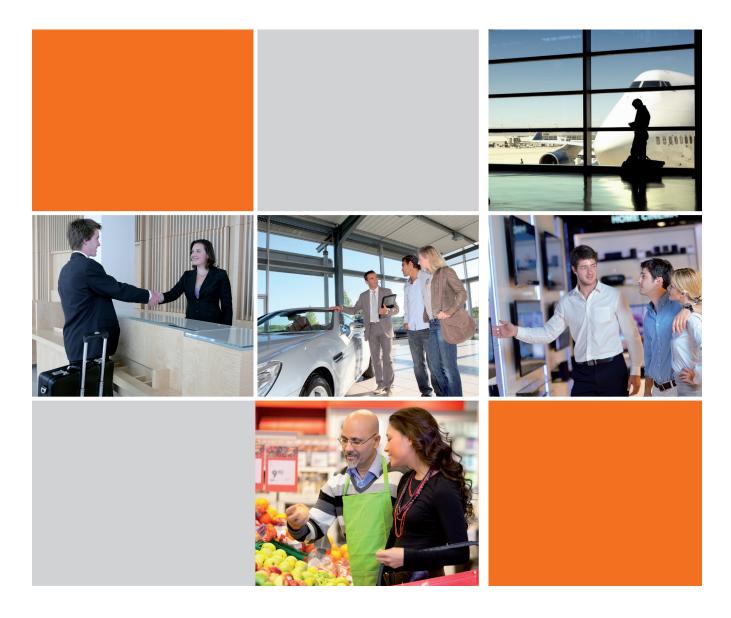
MYSTERY SHOPPING

PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO



El Mystery Shopping es una herramienta de investigación comercial, utilizada por compañías líderes en sus respectivos sectores, que permite medir la Calidad de Servicio ofrecida a los clientes de su negocio, ayudando a determinar acciones que contribuyan a mejorar la atención comercial y a alcanzar la excelencia comercial. Actuando como clientes normales, evaluadores experimentados visitarán el punto de venta valorando aspectos relacionados con los estándares de calidad y la capacidad comercial, obteniendo información orientada a:

- Aportar una valoración real y objetiva sobre la calidad de servicio y la capacidad comercial del punto de venta.
- Conocer el nivel de prescripción de un producto en puntos de venta multimarca.
- Establecer un sistema cíclico que permita un seguimiento de las acciones formativas y, si fuera necesario, ayudar a redefinir los protocolos de atención al cliente.
- Ayudar a establecer cuadros de mandos sobre Customer Experience, con datos comparados y evolución de las diferentes dimensiones analizadas.
- Lograr una mayor implicación del personal en el incremento de la venta y la fidelización



METODOLOGÍA:

El servicio de Mystery Shopping viene apoyado por una metodología rigurosa y por un diseño a medida de cada proyecto. El trabajo de campo se realiza por parte de personal directamente formado y gestionado por SGS-Lodge, asegurando la necesaria homogeneidad en los criterios de evaluación.

Fases del Programa:

- Definición: reuniones con la Dirección del Proyecto para determinar los parámetros del Servicio. Cuestionario a medida según particularidades del proyecto.
- Formación Mystery Shoppers: formación y gestión directa del equipo de evaluadores acorde a las necesidades del proyecto.
- Trabajo de campo: la amplia red de SGS permite que el trabajo de campo sea realizado por parte de evaluadores locales, con un perfil acorde a cada proyecto y gestionados directamente por nuestro departamento de Logística.
- Sistema de Calidad: Control de programación, planificación y ejecución del trabajo de campo.
- Reporting: Cuadros de mandos por establecimiento, marca, etc. Informes ejecutivos por Segmento. Informe Ejecutivo Global. Presentaciones a medida para Dirección.

¿QUIÉNES SOMOS?

SGS-Lodge dispone de productos y servicios orientados a medir y mejorar la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente, aplicables a todo tipo de negocios donde la profesionalidad del "Front-Line Staff" repercute directamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la competitividad de la empresa.

SGS-Lodge desarrolla programas de Mystery Shopping para empresas líderes en distribución, finanzas, organismos públicos, restauración, retail, telecomunicaciones, transportes o turismo, colaborando estrechamente con las áreas de Calidad, Marketing o RRHH y aplicando, para cada proyecto, la mejor técnica de campo. Cada minuto, realiza una evaluación de Calidad de Servicio en España.

SERVICIOS

- Mystery Shopping presencial
- Mystery Shopping telefónico
- Net-Shopping



ACCURATE INFORMATION FOR ACCURATE DECISIONS

MSS*: SISTEMA DE REPORTING ON LINE

Aportación de todos los datos en la plataforma on line de SGS, con informes personalizados de visitas individuales para cada establecimiento detallando la experiencia del cliente. Datos históricos del programa e informes dinámicos posibilitando la selección, filtrado de fichas y cruces de datos. En suma, un sistema de información diseñado para las más eficaz gestión de la misma y sin costes indirectos.









PARA MAS INFORMACIÓN:

C/ Trespaderne, 29. Edificio Barajas I 28042 Madrid. España t: +34 91 313 80 00

f: +34 91 313 80 92

E-mail: es.lodgeservice@sgs.com