



# MISTERY SHOPPING

MIDIENDO LA PERCEPCIÓN REAL DEL CLIENTE

## MISTERY SHOPPING

El propósito de un programa de Mystery Shopping es obtener de forma encubierta *datos que le ayudarán a tomar decisiones bien informadas* para aumentar las ventas, generar mayor satisfacción en sus clientes y empleados e incrementar la lealtad de sus consumidores.

## RUBROS APLICABLES

• Restaurantes • Agencias de Autos • Talleres de Autos • Escuelas • Servicios Financieros • Librerías • Salas de Cines y otros espectáculos • Centros comerciales • Tiendas departamentales • Zapaterías • Hoteles • Hospitales • Bancos • Farmacias • Aerolíneas • Productos de consumo.

## ¿POR QUÉ ELEGIRNOS?



Experiencia en *gestión de proyectos.*



Formación adecuada y *expertise* en el servicio.



Estructura *soporte* de ambas empresas.



Presencia *geográfica* en todo el país.



Guía para la *toma de acciones de mejora.*

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

### 1 DISEÑO

- *Realidad a observar. Verificación del servicio que se está prestando a los clientes.*
- *Descripción del objetivo a alcanzar. Determinación del servicio que se quiere ofrecer al cliente.*
- *Elaboración del Check List. Creación del manual de trabajo para la correcta evaluación del shopper.*
- *Preparación de las herramientas y tecnologías necesarias.*
- *Definición de muestreos.*

### 2 OBSERVACIÓN

- *Formación y selección de los shoppers. Unificación de criterios del proyecto a realizar.*
- *Experiencia del servicio. Visita a los establecimientos, observación y recogida de datos del proyecto.*
- *Cumplimiento de las visitas. Los datos de la observación.*

### 3 DIAGNÓSTICO

- *Análisis y diagnóstico. Reporte ejecutivo.*
- *Informe individual por punto de venta. Reporte de evaluación de desempeño.*
- *Informe de resultados. Comparación entre secciones o zonas, cruces de variables y reportes cualitativos.*



Comprometidos  
con su Gestión  
desde 1996

[www.asgsa.com.ar](http://www.asgsa.com.ar) | [informacion@asgsa.com.ar](mailto:informacion@asgsa.com.ar) | (0351) 471 8868 / 0634