



СИСТЕМА ММЦ

«Тайнственный покупатель» как инструмент успешного бизнеса



Что такое Mystery Shopping?



- Это не просто услуга, которая в последнее время становится актуальной. Это необходимость, нужная акция, которая даёт конкретные результаты. В чём же её смысл? Основная задумка?

- От того насколько качественно работает отдел продаж или сервисная служба, консультанты в магазине или официанты, напрямую зависит будущее бизнеса!





При помощи технологии «Таинственный покупатель» руководитель сможет диагностировать и контролировать качество услуг, предоставляемых клиентам его сотрудниками, чтобы быть уверенным в лояльности персонала, сравнить ра



- При тестировании много внимания уделяется оснащению торгового пространства и презентации предложения товаров и услуг.



Проверки

Одноразовые

Проверка проводится
единожды

Панельные

Проверки повторяются
Регулярно, через
Какой-то промежуток
времени



- Проведённое нами исследование магазина по продаже бытовой техники являлось одноразовым.





- Целью для этих проектов было получение информации о квалификации и работе продавцов.

Проведение теста начинается с разработки и утверждения правдоподобной «легенды» покупателя.



- Главное в данном исследовании – правильно подобрать, в зависимости от акции, «Таинственных покупателей», провести с ними тренинг, чётко объяснить с какой целью проводится такое исследование.



- Очень важен именно психологический настрой, не каждый человек сможет пойти в меховой салон померить норковую шубу за 150 тыс.руб., или не каждый пойдёт в автосалон.



Сферы
деятельности

торговля

Торговые точки

сетевые

розничные

общероссийски
е

Региональные,
местные





- Задача тайных покупателей – шопперов заключается в выявлении качества обслуживания на этапе предложения товара, услуги клиенту.



- Все акции проводятся для того, чтобы улучшить качество работы в своих представительствах и вообще проверить, насколько обслуживание соответствует определённым стандартам качества. Конечная цель – увеличить объёмы продаж и услуг.



Магазины золота в Эмиратах
© Ненцова Наталья / Фотобанк Лорд



- Бывает, что какие-то моменты упускают сами консультанты. Наша задача и заключается в выявлении этих пробелов. Когда клиент получает эти результаты, он проводит работу «над ошибками» с этим консультантом.





- Преимущество от проведения данных акций ещё и в том, что повышается самооценка самих потребителей, их культура.



- Независимо от режима проверки консультантов, итогом работы должно явиться повышение уровня обслуживания клиентов для того, чтобы российский бизнес развивался стремительными темпами. Данный вид исследований необходим для поднятия рынка на определённую высоту, но при условии постоянства проверок, либо проведения этих проверок с некоторой периодичностью.



СИСТЕМА ММЦ

- ПОКА ЕСТЬ СТРЕМЛЕНИЕ К СОВЕРШЕНСТВУ, НУЖНО ЗНАТЬ, К ЧЕМУ СТРЕМИТЬСЯ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ

