

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
ПРОЦЕДУРЫ
Mystery Shopper
(методика «Тайный покупатель»)**

Mystery Shopper или «Тайный покупатель»

- **Одно из наиболее эффективных решений мировой практики сервиса,** которое за последние десятилетия стало неотъемлемым элементом работы многих компаний.
- Этот метод позволяет оценить работу вашей компании с точки зрения клиентов, в качестве которых выступают специально подобранные и обученные специалисты по оценке качества обслуживания.

Mystery Shopper

позволяет оценить работу персонала компаний самого различного профиля:

- автосалоны
- банки
- компании B2B
- розничная торговля
- рестораны
- гостиничный бизнес
- агентства недвижимости

Как это происходит?

В вашу компанию (магазин, отделение банка, салон) приходит специалист по оценке качества сервиса, который ведёт себя как обычный клиент, задаёт типичные "покупательские" вопросы в рамках согласованной с Заказчиком "легенды" и, может быть, даже что-то покупает.

По результатам посещения специалистом по оценке уже за пределами компании заполняется развёрнутая анкета-опросник.

В анкете обычно присутствует от **25 до 50 параметров**, по результатам анализа которых готовится **аналитический отчет**.

Среди параметров оценки могут быть:

- состояние офиса
- знание продукции компании, её потребительских свойств и особенностей
- соблюдение персоналом корпоративных стандартов внешнего вида ("dress code")
- навыки презентации товара
- навыки работы с покупателем (или навыки активных продаж и делового общения)
- выполнение текущих маркетинговых акций (товар дня, продажа дисконтных карт, продвижение новых торговых марок и пр.)

и другие параметры оценки, заранее согласованные с вашей компанией

Почему именно Headway Communications?

- **Результатом внедрения метода «Тайный покупатель» («Mystery shopper»)** мы считаем не просто аналитический отчет, а программу действий, направленную на совершенствование системы обслуживания. Наш многогранный опыт в сфере развития персонала позволяет на основании полученных результатов провести профессиональное консультирование и пройти путь от «интеграции» программы Mystery shopper с системой мотивации и оплаты труда в вашей компании до преодоления сопротивления персонала и «внутреннего принятия» программы на всех уровнях.
- **«Тайные покупатели» Headway Communications действительно ТАЙНЫЕ.** Мы подбираем «Тайных покупателей», соответствующих «образу» вашего реального клиента и проводим с ними профессиональное обучение, что исключает возможность их распознавания персоналом вашей компании и значительно повышает эффективность исследования.
- В современных рыночных условиях мы представляем метод Mystery shopper не только как отдельную услугу, но и как важный элемент комплексной оценки и развития персонала. На основании полученных результатов мы создаем комплексную программу развития и обучения для каждой категории сотрудников и реализуем ее.

Почему именно Headway Communications?

Еще мы рассматриваем **Mystery Shopper** как

- Способ проанализировать эффективность бизнес-процессов компании в разрезе качества обслуживания клиентов;
- Возможность предоставить объективную обратную связь и выработать рекомендации по совершенствованию системы обслуживания клиентов и основных направлений работы с персоналом: в обучении, подборе, оценке, адаптации и оптимизации стандартов качества обслуживания.

Условия проведения Mystery Shopper

- **Срок подготовки проекта.** Период подготовки проекта составляет около 2-х недель и зависит от сложности сценария и географии объектов мониторинга.
- **Частота проверок.** В большинстве случаев наши клиенты проводят проверки качества обслуживания периодически 2-4 раза в месяц.
- **Стоимость услуг.** Стоимость проверки одного объекта Заказчика зависит от её сложности и продолжительности. В некоторых случаях - от расположения проверяемого объекта.
- При расчёте стоимости проверки мы используем:
 - **Скидки предоставляются за:**
 - Количество визитов в течение месяца (более 200)
 - Заключение договора на срок более 6 месяцев
 - Наличие у клиента Стандарта обслуживания и чек-листа
 - **Стоимость повышается за:**
 - Продолжительность визита (более 30 минут)
 - Дополнительные требования к «агенту» (например высокий социальный статус, наличие собственного автомобиля стоимостью более 500 000 руб. и пр.)
 - Осуществление обязательной покупки
 - Увеличение критериев оценки (более 60)
 - Аудиозапись визитов, фотосъёмка объекта оценки

Результат

- Результатом проекта мы считаем не просто профессионально составленный и оформленный отчет, а программу действий, направленную на совершенствование системы обслуживания и возможность развития и обучения персонала.
- Основной результат нашей работы – объективная информация о сервисе Компании-Заказчика, позволяющая принимать решения и разрабатывать программу действий.

Среди наших клиентов:

- **Сеть магазинов «Детский Мир»**
- **Банк Москвы**
- **Сеть кофеен «Coffee Bean»**
- **Автосалон «Гермес-Лада»**
- **Холдинг «Генгруп»**
- **Сеть торгово-сервисных центров «МВО»**