

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 В2В
- 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» («Муstery 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 бизнеспроцессов 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»