Mystery Shopping :)

Anonymná metóda merania spokojnosti zákazníkov.



Podľa Market Vision Slovakia s.r.o. *mystery shopping* poskytuje detailné informácie o aktuálnej úrovni kvality obsluhy zákazníkov, a to prostredníctvom hodnotenia predajného miesta, predajných a komunikačných schopností predajcov, hodnotenia nastavených procesov súvisiacich s dobou čakania, termínmi dodania, uskutočnením nákupu, reklamáciou tovaru a podobne.

Firma tvrdí, že na základe informácií získaných z *mystery shoppingu* identifikuje slabé miesta v predajnej sieti a navrhne konkrétne oblasti pre zlepšenie tak, že:

- jej repporting pre firmu zahŕňa detailné informácie z jednotlivých návštev predajní celej obchodnej siete,
- v repportingu porovná jednotlivé firemné predajne,
- výsledky firmy porovná s výsledkami získanými u konkurencie podnikajúcom v rovnakom odvetví...

Zdroje

Prevzaté a upravené z:

- **http://www.marketvision.sk/nase-sluzby.**

Copyright © 2013 - 2026 Encyklopédia poznania