



## - **Mystery Shopper** -

Solutia noastra pentru afacerea dumneavoastra!  
(program evaluare personal)

### **Ce reprezinta Mystery Shopper?**

- Mystery shopper reprezinta practica prin care se evalueaza serviciile, operatiunile, integritatea angajatilor precum si calitatea produselor oferite de catre o companie

### **Care sunt beneficiile programului Mystery Shopper?**

- Monitorizeaza si masoara performanta serviciilor
- Imbunatateste retentia clientilor
- Responsabilizeaza personalul in ceea ce priveste importanta serviciilor oferite clientilor
- Ajuta la identificarea nevoilor de training ale angajatilor
- Asigura o relatie pozitiva pentru front line vis-à-vis de clienti
- Are impact pozitiv asupra integritatii personalului

### **Cui se adreseaza programul Mystery Shopper?**

- Oricarei companii/organizatii care are nevoie de monitorizarea operatiunilor si performantei serviciilor
  - Call center
  - Agentie de turism
  - Hotel
  - Restaurant

### **Metode Mystery Shopper**

- vizita la fata locului
- prin telefon
- prin intermediul internetului

### **Pasii procesului**

- Pasul 1: stabilirea obiectivelor
- Pasul 2: proiectarea chestionarelor
- Pasul 3: colectarea datelor
- Pasul 4: pregatirea datelor
- Pasul 5: raportarea
- Pasul 6: analizarea rezultatelor si identificarea nevoilor de training
- Pasul 7: follow up

### **Cum sa beneficiati la maxim de serviciile programului Mystery Shopper**

- Anuntati-va angajatii despre programul in derulare si despre ceea ce se asteapta din partea lor (acest lucru schimba, de obicei, atitudinea)
- Utilizati rapoartele pentru identificarea nevoilor de training si ajustarilor operationale
- Evaluati doar lucrurile pe care doriti sa le schimbati

### **Costuri Mystery Shopper**

- Costurile programului pot varia in functie de:
  - Metoda de evaluare (vizita fizica, telefon, internet, etc.)
  - Complexitatea cerintelor
  - Numarul si frecventa vizitelor si/sau evaluarilor
  - Modalitatea de raportare finala

RTT, o lume de oportunitati!