

MYSTERY SHOPPING

Misura e migliora la qualità del tuo servizio

Linea _____
MISURARE LA SODDISFAZIONE



COS'È

Pratica di marketing per tenere sotto controllo le proprie procedure, l'erogazione di servizi o la vendita dei prodotti e avere garanzia della soddisfazione dei propri clienti



OBIETTIVI

- Attraverso il Mystery Shopping, un'azienda può rilevare e valutare in modo anonimo, per mezzo di consumatori addestrati, la qualità dei servizi, le procedure, il comportamento dei dipendenti, il merchandising e la qualità dei prodotti



COSA OFFRE

- Definizione degli obiettivi e dei traguardi
- Definizione del programma di lavoro e del questionario che utilizzerà il "Mystery Shopper"
- Raccolta dei dati (generalmente è condotta sul campo; nel caso di rilevazioni a distanza possono essere usati canali differenti come telefono, Internet e posta)
- Redazione di un report di sintesi dei risultati, efficace e personalizzato



EVASIONE

Offline



CONTATTI

Per approfondimenti contatta Databank:



www.databank.it