

# MYSTERY SHOPPING

PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO



El **Mystery Shopping** es una herramienta de investigación comercial, utilizada por compañías líderes en sus respectivos sectores, que permite medir la Calidad de Servicio ofrecida a los clientes de su negocio, ayudando a determinar acciones que contribuyan a mejorar la atención comercial y a alcanzar la excelencia comercial. Actuando como clientes normales, evaluadores experimentados visitarán el punto de venta valorando aspectos relacionados con los estándares de calidad y la capacidad comercial, obteniendo información orientada a:

- Aportar una valoración real y objetiva sobre la calidad de servicio y la capacidad comercial del punto de venta.
- Conocer el nivel de prescripción de un producto en puntos de venta multimarca.
- Establecer un sistema cíclico que permita un seguimiento de las acciones formativas y, si fuera necesario, ayudar a redefinir los protocolos de atención al cliente.
- Ayudar a establecer cuadros de mandos sobre Customer Experience, con datos comparados y evolución de las diferentes dimensiones analizadas.
- Lograr una mayor implicación del personal en el incremento de la venta y la fidelización

**SGS**

## METODOLOGÍA:

El servicio de **Mystery Shopping** viene apoyado por una metodología rigurosa y por un diseño a medida de cada proyecto. El trabajo de campo se realiza por parte de personal directamente formado y gestionado por **SGS-Lodge**, asegurando la necesaria homogeneidad en los criterios de evaluación.

### Fases del Programa:

- **Definición:** reuniones con la Dirección del Proyecto para determinar los parámetros del Servicio. Cuestionario a medida según particularidades del proyecto.
- **Formación Mystery Shoppers:** formación y gestión directa del equipo de evaluadores acorde a las necesidades del proyecto.
- **Trabajo de campo:** la amplia red de SGS permite que el trabajo de campo sea realizado por parte de evaluadores locales, con un perfil acorde a cada proyecto y gestionados directamente por nuestro departamento de Logística.
- **Sistema de Calidad:** Control de programación, planificación y ejecución del trabajo de campo.
- **Reporting:** Cuadros de mandos por establecimiento, marca, etc. Informes ejecutivos por Segmento. Informe Ejecutivo Global. Presentaciones a medida para Dirección.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

**SGS-Lodge** dispone de productos y servicios orientados a medir y mejorar la Calidad de Servicio y la Atención al Cliente, aplicables a todo tipo de negocios donde la profesionalidad del "Front-Line Staff" repercute directamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la competitividad de la empresa.

**SGS-Lodge** desarrolla programas de Mystery Shopping para empresas líderes en distribución, finanzas, organismos públicos, restauración, retail, telecomunicaciones, transportes o turismo, colaborando estrechamente con las áreas de Calidad, Marketing o RRHH y aplicando, para cada proyecto, la mejor técnica de campo. Cada minuto, realiza una evaluación de Calidad de Servicio en España.

## SERVICIOS

- Mystery Shopping presencial
- Mystery Shopping telefónico
- Net-Shopping



# ACCURATE INFORMATION FOR ACCURATE DECISIONS

## MSS\*: SISTEMA DE REPORTING ON LINE

Aportación de todos los datos en la plataforma on line de **SGS**, con informes personalizados de visitas individuales para cada establecimiento detallando la experiencia del cliente. Datos históricos del programa e informes dinámicos posibilitando la selección, filtrado de fichas y cruces de datos. En suma, un sistema de información diseñado para las más eficaz gestión de la misma y sin costes indirectos.



## PARA MAS INFORMACIÓN:

C/ Trespaderne, 29. Edificio Barajas I  
28042 Madrid. España  
t: +34 91 313 80 00  
f: +34 91 313 80 92  
E-mail: [es.lodgeservice@sgs.com](mailto:es.lodgeservice@sgs.com)

# SGS

WHEN YOU NEED TO BE SURE

WWW.SGS.COM