

# Le **5** Domande per Capire Quanto è Urgente un Progetto di Mystery Shopping

Questionario di Autovalutazione



*Genius In Motu*

# Le 5 Domande per Capire Quanto è Urgente un Progetto di Mystery Shopping

Il Questionario di Autovalutazione è uno strumento derivato dalla nostra documentazione operativa e lo ritengo molto utile per le imprese che stanno valutando se avviare o meno un progetto di Mystery Shopping.

Ragionando e rispondendo a 5 domande puoi valutare la necessità e l'urgenza di un progetto di Mystery Shopping.

Sono domande che fanno riferimento a 5 aree su cui il Mystery Shopping permette di dare delle informazioni molto utili:

- **Controllo della relazione cliente/azienda**
- **Processo di Vendita**
- **Soddisfazione del Cliente**
- **Efficacia della Formazione**
- **Adeguamento alle Procedure**

Si basa su un metodo di auto percezione del problema e delle possibili cause e delle necessità informative per risolverlo.

Anche **un solo NO** indica che potrebbe esserti utile avere almeno un breve Assessment di Mystery Shopping che ti rappresenti, come uno specchio, la situazione vista con gli occhi del cliente.

Per nostra esperienza **due NO** mostrano un'urgenza già rilevante specie se riferiti alle domande sul Processo di Vendita e sulla Soddisfazione del Cliente, in quanto strettamente connesse al fatturato.

**Dai tre NO in poi** il progetto lo riteniamo particolarmente urgente e, soprattutto, molto utile per identificare punti critici e indicare concrete strade di miglioramento.

Con il Tuo Successo il Mente



Maurizio Battelli

*Amministratore Unico*

**LYNX Mystery Shopping & Training**



# Le 5 Domande per Capire Quanto è Urgente un Progetto di Mystery Shopping

Compilato da \_\_\_\_\_

**Sono certo al 100%** di sapere cosa succede tra il mio personale e i clienti, quando io, o i miei più fidati collaboratori, non siamo presenti?

SI NO

NON SENTO IL PROBLEMA

La principale causa è

---

---

---

---

Le informazioni che mi mancano per risolverlo sono

---

---

---

---

---

**Sono certo al 100%** di sapere il perché del calo del fatturato complessivo o dello scontrino medio?

SI NO

NON SENTO IL PROBLEMA

La principale causa è

---

---

---

---

Le informazioni che mi mancano per risolverlo sono

---

---

---

---

---

# Le 5 Domande per Capire Quanto è Urgente un Progetto di Mystery Shopping

Compilato da \_\_\_\_\_

**Sono certo al 100%** di sapere il perché i miei clienti non sono particolarmente soddisfatti del servizio?

SI NO

NON SENTO IL PROBLEMA

La principale causa è

---

---

---

---

Le informazioni che mi mancano per risolverlo sono

---

---

---

---

---

---

**Sono certo al 100%** di sapere il perché la formazione del personale mi costa ma non funziona?

SI NO

NON SENTO IL PROBLEMA

La principale causa è

---

---

---

---

Le informazioni che mi mancano per risolverlo sono

---

---

---

---

---

---

