

COSA È

Mystery Shop Eyes è un programma di servizi che offre alle Aziende l'opportunità di avere un'attenta ed imparziale valutazione delle proprie performance qualitative. Ciò avviene tramite visite di valutazione e controllo, eseguite dai nostri auditor, che operano in modo anonimo, come normali Clienti.

Questo è, oggi, tra i metodi di ricerca più efficaci per valutare il livello qualitativo offerto e gli standard di servizio erogati da un'Azienda, determinati con i parametri del suo Cliente tipo.

IN COSA CONSISTE

I nostri auditor, immedesimati quali potenziali Clienti, durante una visita incognita osservano, valutano e controllano la qualità della struttura aziendale e del servizio offerto, verificando quali siano i fattori di successo e quali quelli problematici e quindi da migliorare.

Attraverso un ampio report finale, scritto e corredato di documentazione fotografica, si relaziona la proprietà o il top management, in merito all'impatto del servizio, al suo corretto funzionamento e all'atteggiamento del personale nei confronti dei Clienti, verificando gli aspetti fondamentali della somma dei servizi offerti e proponendo azioni pratiche di miglioramento.

I SUOI VANTAGGI

I vantaggi sono molteplici e facilmente riscontrabili:

Disporre di una valutazione, obiettiva ed imparziale, dell'intera struttura aziendale e del servizio offerto ai Clienti, comparandolo con quello dai propri competitors.

Verificare che le disposizioni aziendali e gli standard di servizio prescritti siano correttamente perseguiti.

Verificare che l'operatività dei Collaboratori sia conforme allo stile operativo aziendale.

Conoscere realmente il livello qualitativo del servizio offerto ai propri Clienti ed il reale grado di soddisfazione, così come da essi stessi percepito.

Individuare le aree di best performance ed intervenire sulle aree critiche e di miglioramento, in modo efficace e mirato.

Migliorare l'efficienza e la motivazione dei propri Collaboratori, approntando un piano di incentivazione sulla base dei risultati ottenuti a seguito degli audit di valutazione.

MANGIODESIGN - FOTO: BITTICHESU



MYSTERY SHOP EYES

www.mysteryshopeyes.it

OPTIMA
Improving Customer Experience

Via San Benedetto, 88 - Cagliari
Tel. 070/499036 - Fax 070/499057
info@mysteryshopeyes.it

Via Santa Sofia, 8
20100 Milano

VI SIETE MAI VISTI CON GLI OCCHI DEL CLIENTE?

UN CLIENTE SODDISFATTO È L'UNICA RISORSA SICURA E PERMANENTE PER UNA AZIENDA.

Mystery Shop Eyes è il metodo di ricerca più efficace per monitorare i processi, i servizi, le strutture operative di un'Azienda.

Misura l'efficienza e l'efficacia in cui opera ogni singola unità aziendale, comparandola con quella dei propri competitor.

Consente di ottenere questo risultato tramite un'accurata valutazione, obiettiva ed imparziale, effettuata con gli "occhi del Cliente".

A CHI È RIVOLTO

Ad un top management, realmente "client oriented", alla guida delle diverse realtà che operano nel settore dei servizi:

Ospitalità e turismo

Finanza, credito e assicurazioni

Musei e beni culturali

Servizi pubblici

Sanità

Trasporti

Retail

Call center

Real estate



I NOSTRI SERVIZI

Mystery Shop Eyes consente all'Azienda di conoscere ciò che i propri Clienti considerano di primaria importanza nell'acquisto dei prodotti e servizi erogati. Le informazioni raccolte dall'indagine riguardo le aspettative dei propri Clienti, avviano la progettazione dei programmi di mystery shop e determinano gli strumenti migliori per soddisfare le specifiche esigenze di controllo.

MSEAudit

I nostri auditor, in veste di anonimi Clienti, visitano la realtà aziendale, o quelle dei diretti competitori, al fine di valutare gli standard prestabiliti. I risultati dell'audit di verifica sono disponibili, entro le 48 ore successive, su un'area riservata del nostro sito web. I nostri auditor sono istruiti sulle diverse necessità di controllo ed il loro operato è monitorato affinché, ogni verifica commissionataci, venga eseguita secondo i termini prestabiliti.

MSEPhone

È il nostro strumento di verifica utile per monitorare, secondo i concetti di MSEAudit, l'efficienza e l'efficacia della gestione telefonica dei punti vendita, degli uffici, dei call center, dei centri di prenotazione.

MSEWeb

È il programma che verifica la validità e la funzionalità dei siti web, affinché abbiano i requisiti propri e necessari perché il Cliente possa, durante la navigazione, ottenere informazioni corrette, effettuare acquisti e/o prenotazioni e comunicare in modo semplice e veloce.

INDAGINI SUI PREZZI

Questo servizio è in grado di monitorare la politica aziendale dei prezzi, i diversi canali di distribuzione e l'operato degli intermediari o, più semplicemente, verificare e comparare le strategie della concorrenza.

CONFRONTO CON I CONCORRENTI

Questo servizio offre la possibilità di confrontare le performance aziendali con quelle dei diretti competitor, sulla base di identiche verifiche di Mystery Shop.