

MYSTERY SHOPPING

Mystery Shopping

= testování zaměstnanců metodou tajného nákupu služeb

Tuto službu nabízí společnost **G4S Secure Solutions (CZ), a.s.** pro obchodní partnery, kteří chtějí zvýšit efektivitu svých zaměstnanců a zároveň mít pod kontrolou **dodržování standardů obchodní značky.**

Postupujeme dle dotazníků, které klient předloží anebo připravíme dotazník, dle aktuálních požadavků.

Mystery Shopping se primárně koncentruje na dvě skupiny subjektů: finanční instituce a obchody.



MYSTERY SHOPPING

Výstupy lze využít i jako **hodnotící kritérium a zahrnout do KPI** zaměstnanců



ZAMĚŘENO NA BANKOVNÍ SEKTOR

ZÁSADY PRO TESTOVACÍ NÁVŠTĚVU

- » Osoba, která provádí testovací návštěvu, **se chová zcela přirozeně, jako běžný klient banky.**
- » **Oblečení a vystupování** osoby provádějící testovací nákup **odpovídá finanční situaci klienta a poptávaných služeb banky.**
- » Osoba, která provádí testovací nákup, **má vzdělání či znalosti ekonomického směru**, aby byla **schopna vyhodnotit míru**
- » **Tajné nákupy jsou připravované dle přesných požadavků klienta,**
- » **nebo dle zaměření finančních služeb,** které chcete otestovat.
- » Poté zpracujeme konkrétní návrh na provádění.

MOŽNÉ ZAMĚŘENÍ:

Otevření účtu
Sjednání úvěru
Doporučení doplňkových služeb

Je jen na Vás, co chcete sledovat - chování klientských poradců,
znalost prodávaných služeb...





ZAMĚŘENO NA RETAIL

ZÁSADY PRO TESTOVACÍ NÁKUP

- » Osoba, která provádí testovací nákup, **se chová zcela přirozeně**, jako běžný nakupující, **po celou dobu pobytu v prodejně**.
- » Z důvodu snadného zařazení se mezi běžné zákazníky, **dbáme na dodržování věku, oblečení a ostatní faktory**.
- » **Pečlivě pozoruje a ptá se jako běžný nakupující**.
- » Osoba, provádějící testovací nákup, **nesmí být aktivnější než prodavač**.
- » **Výsledné hodnocení provádí klient** dle daného dotazníku, nikoli osoba provádějící testovací nákup.

ZÁSADY PRO KONTOLNÍ NÁKUP

- » Osoba, provádějící kontrolní nákup, **se rovněž chová přirozeně**, jako běžný nakupující.
- » **Postupuje dle stanovené politiky bezpečnostního úseku** (druh zboží, výměna cenovky, úschova do zavazadel eliminujících bezpečnostní rám atd.)
- » **Nekomunikuje s žádným zaměstnancem** zákazníka a **snaží se provádět úpravy cen apod. nepozorovaně**.
- » **Při zadržení na prodejně, popř. odhalení pokladní, oznámí svoji příslušnost a účel**.
- » **Výsledné hodnocení provádí klient**

MOŽNÉ ZAMĚŘENÍ:

Tajné nákupy jsou **připravované dle přesných požadavků klienta, lze je kombinovat, nebo dle zaměření obchodu zpracovat konkrétní návrh na provádění**.

Je jen na Vás, co konkrétně potřebujete sledovat - chování prodavačů, či jejich znalost prodáváného sortimentu...

