GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

El Mystery Shopper de O Castro Work

Actualidad Empresarial | 02/09/2021 | 00:00

Las empresas que cuentan con delegaciones, sucursales o tiendas, muchas veces les cuesta conocer lo que ocurre en las mismas. Entre otros, está la calidad de servicio que los empleados prestan a los clientes y el cumplimiento de las normas y protocolos establecidos.

Por este motivo, se hace necesario implementar técnicas que permitan a los directivos tener conocimiento real de lo que está ocurriendo en cada delegación. Una de las más efectivas es el Mystery Shopper, quien se encargará de observar y evaluar la situación y, sobre todo, es recomendable el de la empresa O Castro Work.

¿En qué consiste la técnica de Mystery Shopper?

El Mystery Shopper es una persona externa a la empresa contratada con la finalidad de hacerse pasar por un cliente común. Este tiene el propósito de observar y evaluar la dinámica de la tienda o sucursal.

Muchas empresas utilizan este servicio para obtener información sobre cómo se presta el servicio a los clientes y otros aspectos de interés en los establecimientos donde no se encuentran personalmente. De esta forma, logran tener un informe detallado de lo que ocurre con un criterio independiente e imparcial.

El cliente misterioso observa entre otras muchas cosas, el estado del local, la limpieza, la exposición correcta de los productos, el escaparatismo, la uniformidad del personal, los tiempos de espera de los clientes, etc., y la adecuación de todo ello a los protocolos establecidos por la empresa, plasmándolo en un informe completamente aséptico que permite a la empresa tomar las decisiones que estime convenientes.

Cualquier empresa a la que le preocupe cómo se presta el servicio a sus clientes es susceptible de utilizar este servicio que aporta un altísimo valor para implementar correcciones.

Servicio de Mystery Shopper en O Castro Work

La técnica de Mystery Shopper tiene su origen en el año 1940, cuando algunas empresas comenzaron a usarla. Es utilizada por empresas de todos los sectores y tamaños, que la consideran una herramienta muy valiosa para la toma de decisiones con relación al servicio que prestan a sus clientes y el cumplimiento normativo.

El servicio de Mystery Shopper que ofrece O Castro Work está dirigido a todas aquellas compañías que desean conocer lo que sucede en sus puntos de atención al cliente. Se establece una reunión previa entre el cliente y los especialistas de O Castro Work donde se definen los aspectos que se quieren conocer. A partir de este punto, se elabora una especie de guion que será utilizado por el cliente misterioso para poder obtener información relevante sin levantar sospechas.

Además de verificar los aspectos de interés del cliente, el Mystery Shopper realizará una observación exhaustiva y notificará cualquier otro aspecto que llame su atención. Esto ayudará a las empresas a conocer aspectos relevantes como el cumplimiento de las políticas, seguridad, orden, limpieza, uso adecuado del uniforme, estado del local, escaparatismo, disposición de producto, etc.

En O Castro Work ponen a disposición este servicio con la seguridad de que los resultados serán objetivos y que el informe contendrá información de altísimo valor para la empresa.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/155600-el-mystery-shopper-de-o-castro-work.htm