






## Mystery shopping

*Často bývá užitečné "obout si boty" svého zákazníka a podívat se na svoje služby a prodej nezávislým a nezaujatým pohledem zvenku.*

Ať již prodáváme výrobky či řešení nebo jednáme s klienty a žadateli, potřebujeme a chceme působit vstřícně a zároveň dosáhnout svého cíle. Jak ale opravdu na naše klienty působíme?

"Mystery shopping" nabízí zrcadlo pro všechny, kdo poskytují služby, prodávají, řeší stížnosti, vyřizují žádosti nebo jakkoli komunikují s klienty.

### Projekt umožňuje

-  Odborné posouzení obchodníků a prodejního personálu (prodej a služby)
-  Posouzení ostatních zaměstnanců, kteří jsou v kontaktu se zákazníky (recepční, telefonistky, sklad aj.)
-  Návrh řešení pro práci s těmito zaměstnanci s cílem zvýšit kvalitu a efektivitu prodeje i poskytovaných služeb

Informace získané z analýzy přístupu ke klientům či žadatelům jsou velkým přínosem pro zlepšení kvality služeb a prodeje. Zároveň představují dobrý základ pro sestavení individuálních či skupinových plánů rozvoje a vytvoření či doplnění systému dalšího potřebného profesního vzdělávání.