

W jakim celu wykorzystywane są badania „Tajemniczy Klient”?

Badania te wykorzystywane w szczególności do pomiaru:

- Jakości obsługi zarówno tej realizowanej telefonicznie, jak i bezpośrednio.
- Weryfikacji i stopnia znajomości i stosowania standardów firmowych przez Pracowników.
- Wiedzy pracowników na temat oferty firmy.
- Poziomu satysfakcji Klientów.

Dlaczego warto zrealizować takie badanie?

- 1. Dlatego, że otrzymujemy bardzo konkretne informacje, które charakteryzują się wysokim stopniem obiektywności. Przygotowane przez nas kwestionariusze badań uniemożliwiają interpretację zaistniałych okoliczności czy odpowiedzi udzielonych przez pracowników.**

W wyniku badania identyfikowane są trzy podstawowe rodzaje obszarów:

- a. Wymagające natychmiastowej interwencji, podjęcia działań naprawczych.
 - b. „Obszary do obserwacji”, wymagają one szczególnej uwagi, gdyż inwestycja w nie, może dość szybko przynieść oczekiwany rezultat, natomiast niedoinwestowane mogą zamienić się w obszary do interwencji, szybko mogą sprowadzić sytuację do obszaru zielonego (wówczas okaże się, nie warto dodatkowo inwestować w ten obszar) lub przeciwnie do stanu typowego dla obszaru czerwonego.
 - c. Obszary wskazujące na mocne strony analizowanej sytuacji.
- 2. Dlatego, że na podstawie otrzymanych informacji wiesz jak funkcjonują badane obszary i które wymagają działań naprawczych w pierwszej kolejności.**
 - 3. Dlatego, że zaplanowanie precyzyjnych działań naprawczych oszczędza czas i pieniądze.**

Dlaczego warto zlecić wykonanie badania naszej firmie ?

Posiadamy doświadczenie w realizacji badań, zarówno telefonicznych jak i terenowych.

1. Usługa realizowana jest w oparciu o scenariusz ustalany ze Zleceniodawcą w odpowiedzi na konkretnie określone potrzeby i zdefiniowane cele.
2. Aby ułatwić dostęp do aktualnego stanu badań i sporządzanych raportów wykorzystujemy w tym celu narzędzia on-line.

Dbamy o najwyższą jakość - osoby dobierane do naszego zespołu są rekrutowane i szkolone w odniesieniu do konkretnych wymagań. Ich praca nadzorowana jest przez opiekuna merytorycznego projektu.



**Wyślij zapytanie, a przedstawimy Ci szkolenie dostosowane
do specyfiki i potrzeb Twojej firmy!**

Zapraszamy do kontaktu, tel. 22/ 839 55 99 wew. 225

MCS sp. z o.o. sp. k., ul. Czerska 14, 00-732 Warszawa

mcs@mcs.edu.pl, www.mcs.edu.pl

