



MASTER Asesorías
Retail: Head Hunting y Servicios

Presentación institucional

CLIENTE INCÓGNITO



MSPA
MEMBER



T&A Consultores y Master Asesorías han conformado una alianza estratégica para el desarrollo e implementación de programas de medición del servicio en puntos de venta.

Desde abril de 1996, T&A Consultores se ha especializado en el diseño e implementación en toda América Latina de programas de diagnóstico, evaluación y mejora continua de la Calidad de Servicio al Cliente, aplicando la metodología denominada Cliente Incógnito (Mystery Shopper / Mystery Caller).

Desde nuestras oficinas en Santiago y a través de una vasta red de Coordinadores Regionales en todo el país, desde Arica a Punta Arenas, ofrecemos a nuestros clientes rapidez en la entrega de la información y costos muy competitivos.

Audidores de calidad y servicio

¿Por qué auditar la calidad de servicio al cliente?

Porque lleva mucho tiempo conseguir un cliente y apenas un instante perderlo, y el costo de conseguir un nuevo cliente es 5 veces mayor al de mantener uno.

Porque el motivo central de la existencia de las organizaciones es la satisfacción de sus clientes, ellos son su activo más importante y su principal fuente de ingresos.

Porque 9 de cada 10 clientes insatisfechos no exteriorizan sus quejas en el punto de venta pero sí con su entorno y además, jamás regresan.

Cliente Incógnito (Mystery Shopping)

- Realizando visitas programadas en cada uno de los puntos de venta o servicio convenidos, Cliente Incógnito (Mystery Shopping) es una herramienta idónea para evaluar la calidad de servicio al cliente.
- Como técnica de control, permite monitorear el cumplimiento de los programas de calidad servicio.
- Permite detectar oportunidades de mejoras en el punto de venta o servicio, enfatizando en aspectos ambientales, en la estética del personal y, **por sobre todo, en la calidad de atención al cliente en todas las etapas de la venta o el servicio.**
- Brinda información sistemática relevante para la toma de decisiones destinadas a asegurar una mayor lealtad del cliente, lo que se traduce en aumento de facturación.

Encuestas Flash

Conocer y medir en forma instantánea y directa en el Punto de Venta, la percepción, reconocimiento u opinión del Cliente en su experiencia de compra.

- Recoger información relevante directamente del Cliente al momento de la visita a las Sucursales.
- Poder medir y reconocer en forma inmediata variables de interés para la administración central , entre otras, tales como:
 - **Satisfacción del Cliente al momento de la visita.**
 - **Opinión sobre productos y/o servicios.**
 - **Reconocimiento e impacto de campañas de marketing de medios o de promociones.**
 - **Aceptación de nuevas propuestas comerciales y/o de servicio, etc.**

Rubros (items) a auditar

En general podemos mencionar los siguientes rubros, pudiéndose agregar otros de acuerdo a los requerimientos de cada empresa o institución:

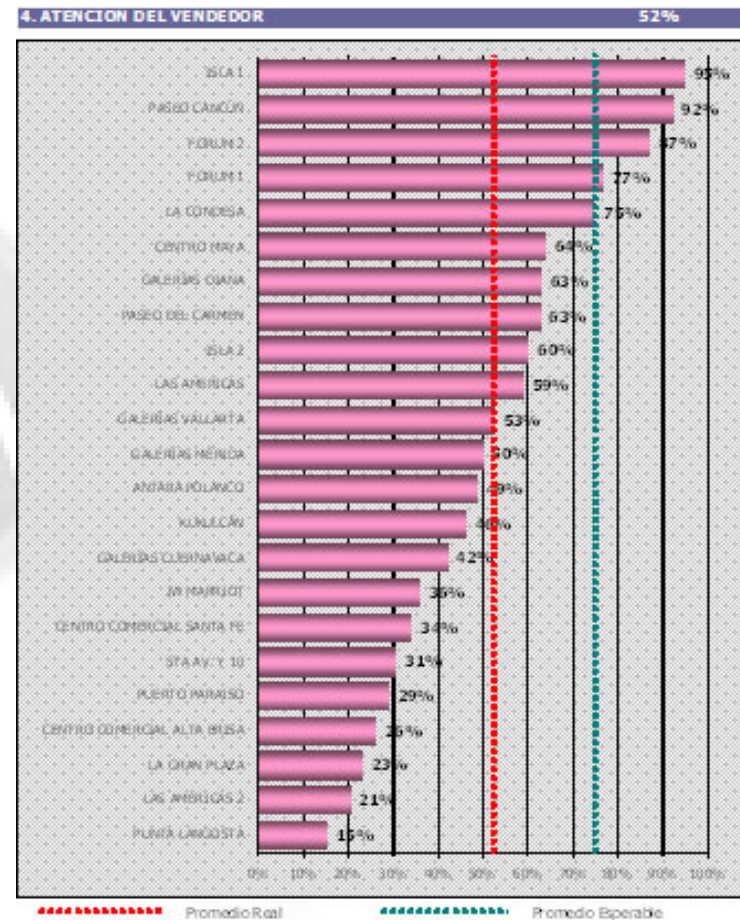
1. Imagen del local o punto de contacto con el cliente
2. dependiendo de la actividad a medir, calidad y presentación de productos, Prestación del servicio ofrecido
3. Estética y tareas del personal
4. Atención al cliente
5. Transacción en Caja
6. Otros aspectos y/o áreas del punto de atención o protocolos establecidos

Entregables

- Esta documentación es diseñada respetando las particularidades y requerimientos específicos de la Compañía, incluyendo los siguientes reportes, sin estar limitado a éstos:
 - Informes Generales Consolidado y Segmentado
 - Gráficos de Valoración y Estadísticas Comparadas
 - Gráficos de Distribución de Calificaciones
 - Gráficos de Medición de Tiempos
 - Gráficos de Incentivos al Personal
 - Tablas Dinámicas por criterio de segmentación, etc.
 - Se adjuntan algunos ejemplos.

Ranking de Sucursales

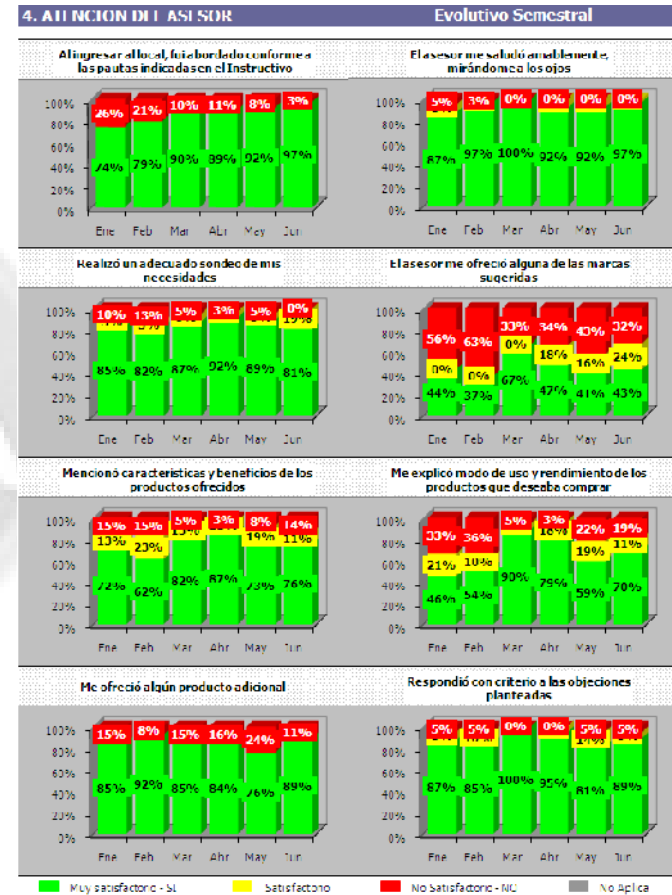
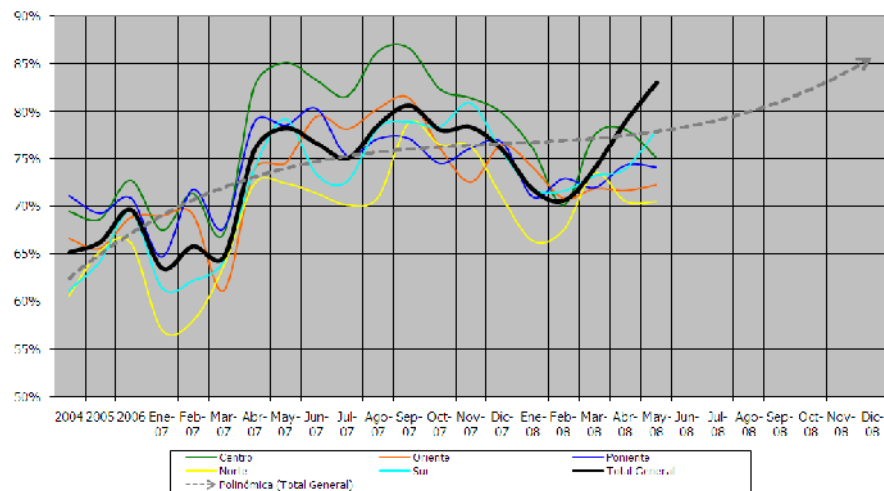
Permiten apreciar la performance de todos los puntos de venta o servicio en cada uno de los rubros auditados, segmentados en base al criterio determinado por la empresa y ordenados de mayor a menor en función de la valoración obtenida



Gráficos evolutivos

Permiten observar la evolución a través del tiempo de los scores general y por área y de cada uno de los ítems auditados.

PUNTAJE HISTORICO 2004-2008





MASTER **Asesorías**

Retail: Capacitación y Asesorías

Dirección: Román Díaz 205 Of. 201 Providencia, Santiago, Chile

Mail: info@masterconsulting.cl

web: www.masterconsulting.cl
www.tyaconsultores.com

Teléfono: (56) / 2 / 3713191