



«Тайный покупатель»

Проект Центра развития
персонала «Бизнес-Инсайт»

Казань 2012

Что такое «Тайный покупатель» (Mystery Shopper)?

Это метод маркетингового исследования, оценивающий **качество предоставляемого сервиса** в компании.



Оценка производится **на основе потребительского опыта**, полученного клиентом в процессе приобретения товара или услуги.

**Что даст Вашей компании
«Тайный покупатель?»**

Информацию о качестве обслуживания клиентов в организации



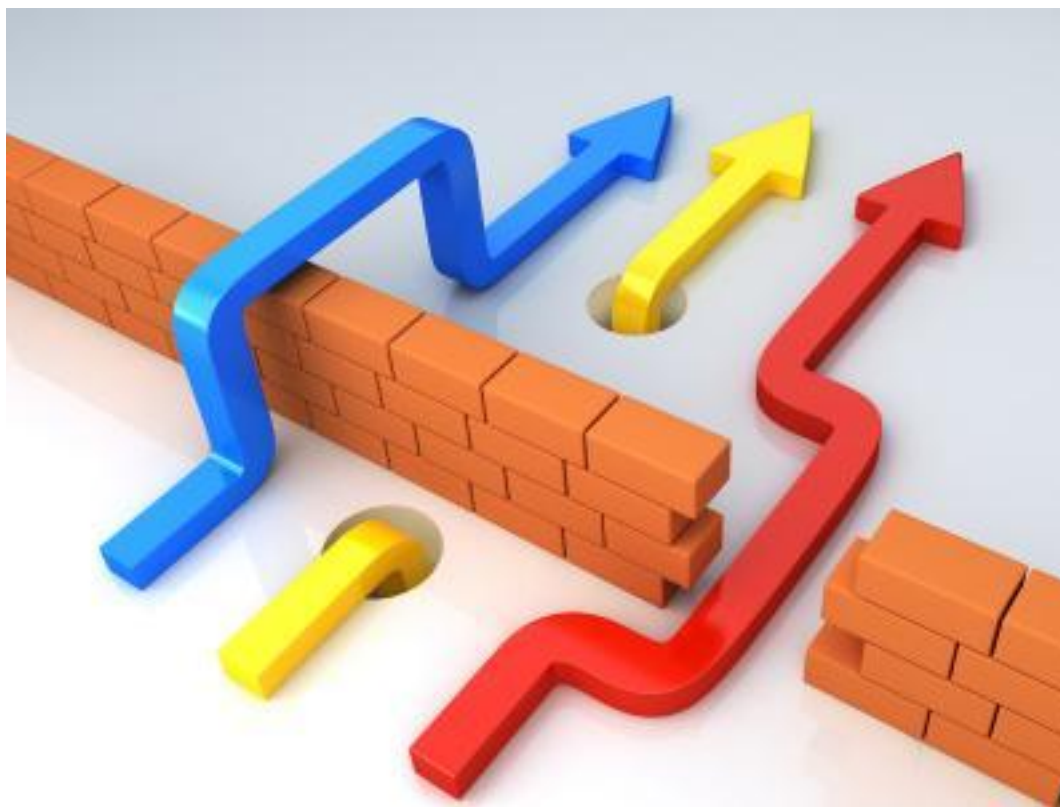
***Позволит оценить уровень
компетентности и навыков
сотрудников глазами клиента***



Оценку уровня мотивации сотрудников



Мониторинг работы конкурентов



***Полную картину имеющихся
преимуществ и недостатков в
работе с клиентами в Вашей
компании***



**Проект «Тайный покупатель»
в компании «Бизнес-Инсайт»
- ЭТО:**

✓ 7-летний опыт работы.

✓ Более 30 компаний-клиентов, среди которых:

«АК БАРС БАНК»

сеть мебельных салонов «Формула Дива»

компьютерные салоны «МЭЛТ»

обувная компания «Salamander»

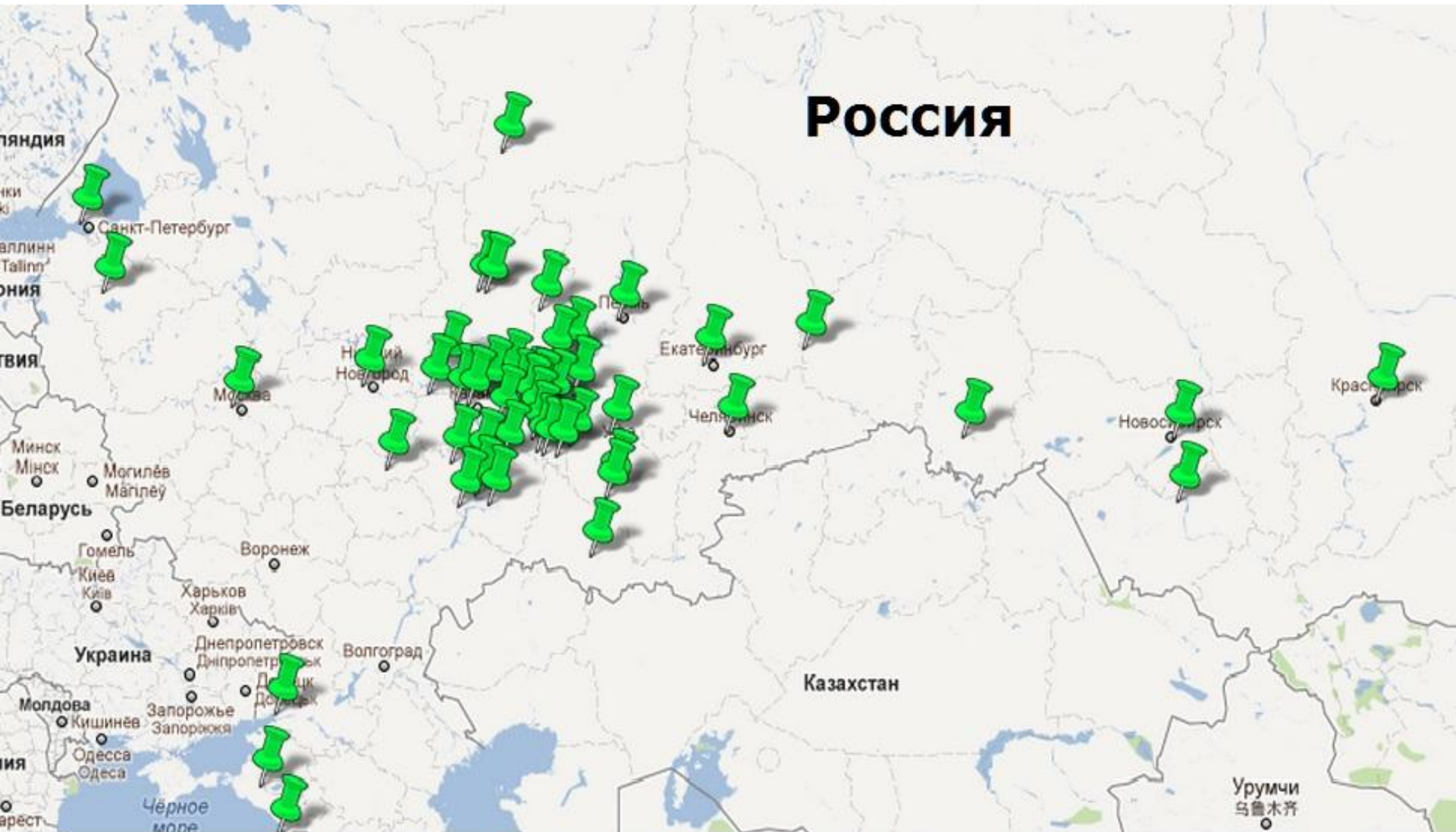
сеть обувных фабрик «Спартак»



✓ Проведенная оценка **свыше 15.000**
сотрудников по всей территории России.

✓ Оценка качества сервиса **в 50 городах** России.

География проекта «Тайный покупатель»



Стоимость услуги «Тайный покупатель» включает



- 
- **Разработку инструментария для Тайных покупателей (чек-лист, инструкции).**
 - **Инструктаж интервьюеров.**
 - **Контроль качества собранной информации.**
 - **Анализ данных и подготовка отчета.**
 - **Написание рекомендаций.**

Наши контакты

Адрес: 420097, Казань, ул. Шмидта, 35

тел.: (843) 299-42-68, 299-42-73

автофакс: (843) 299-42-74

<http://www.personal-kazan.ru/>

e-mail: [tie-mail: tinsight@k](mailto:tie-mail:tinsight@k)



Спасибо за внимание!

