



*Valutazione della Qualità del Servizio*

## **MISTERY CLIENT – IL CLIENTE MISTERIOSO**

Misura la performance delle tue risorse

INFO: Segreteria tel. 06 39754305 - [info@admeliora.net](mailto:info@admeliora.net)

*Il cliente misterioso è uno degli strumenti più efficaci per valutare la qualità del servizio al cliente, allo scopo di perseguire il raggiungimento degli standard predefiniti. Fornisce informazioni preziose sia al Marketing che alle Risorse Umane, permettendo di intervenire con supporti mirati di formazione, incentivazione e motivazione.*

### Perché utilizzare il servizio:

Commesse spazientite e poco disponibili al contatto con la clientela, personale di front line negligente, risposte scortesie o poco chiare da parte del servizio clienti...Sono tutte cause alla base della perdita della clientela in un mercato competitivo dove la qualità del servizio è ormai un requisito irrinunciabile.

Monitorare le risorse umane coinvolte nel ciclo di vendita, assistenza e servizio al cliente, si rende necessario allo scopo di quantificare il valore aggiunto che le persone mettono nel contatto con la clientela e che consente di fidelizzare il cliente e salvaguardare la propria posizione di mercato.

Attraverso il lavoro del cliente misterioso, è possibile evidenziare quelle aree dove mettere in atto interventi correttivi o formativi, allo scopo di esaltare gli assetti intangibili, fino a renderli punti di forza nella relazione con il cliente differenziandosi dalla concorrenza.

### Il Mystery Client in Azione:

Il cliente misterioso, in accordo con l'azienda, definisce preventivamente le situazioni e i parametri delle situazioni da verificare, quindi attraverso visite periodiche, fingendosi un potenziale cliente, verifica le modalità operative del personale e le altre situazioni concordate, misurandone su dati oggettivi l'effettiva aderenza agli standard perseguiti dall'azienda. I dati prodotti, verranno utilizzati per la compilazione di report, i cui destinatari finali saranno le funzioni Marketing e Risorse Umane dell'azienda.

### Un intervento che vi consentirà di:

- Standardizzare i parametri qualitativi di servizio in tutti i momenti di contatto con la clientela
- Evidenziare i punti di forza e di debolezza propri o della concorrenza allo scopo di predisporre un intervento mirato
- Migliorare la performance nel momento di contatto con il cliente

- **Sperimentare la qualità del servizio reso al cliente**

- **Strutturare in maniera efficace gli interventi formativi sulle risorse umane**

Il risultato finale sarà percepito in termini di aumento del tasso di fidelizzazione della clientela, di aumento dei fatturati e in una maggiore motivazione/gratificazione di quella che è la risorsa primaria di ogni azienda moderna.....il proprio personale.

L'azione del cliente misterioso è particolarmente efficace per le esigenze di controllo della qualità/servizio di catene franchising, catene di grande distribuzione ed in tutte le attività che prevedono servizio al cliente, ad esempio:

- **Istituti di credito**
- **Alberghi**
- **Supermercati**
- **Ristoranti**
- **Fast – food**
- **Stazioni di servizio carburanti**
- **Bar**
- **Catene specializzate: elettronica, abbigliamento, musica**

Info: [Paolo Vallarano](mailto:paolo.vallarano@admeliore.net), partner Ad Meliora e-mail: [paolo.vallarano@admeliore.net](mailto:paolo.vallarano@admeliore.net)

---

Durata del servizio: Il risultato è garantito su un certo numero di visite periodiche da concordare con l'azienda e variabile in base ai parametri da controllare.

Costo del servizio: Un preventivo, eventualmente completo di interventi formativi da effettuare sulle risorse umane, sarà possibile soltanto dopo la definizione dei parametri da controllare.

Inviando la scheda sottostante verrete contattati al più presto per ulteriori informazioni

Nome \_\_\_\_\_ Società \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Ad Meliora srl garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati forniti nel rispetto del D. Lgs 196/2003.