

# Mystery shopping

## Co je Mystery shopping?

- Mystery shopping je velmi využívaná metoda - manažerský nástroj používaný ke sledování kvality zákaznického servisu.
- Mystery shopping slouží k identifikaci nedostatků v procesu obsluhy **na všech místech (tzv. touch points), kde dochází ke kontaktu se zákazníkem.**
- Mystery shopping lze vnímat v těchto dílčích dimenzích:
  - **Mystery shopping** – osobní kontakt
  - **Mystery calling** – telefonický kontakt
  - **Mystery mailing** – mailový kontakt
  - **Mystery observation** – skryté pozorování
- Mystery shopping je **realizován z pohledu běžného zákazníka** – informace o procesu prodeje / konzultace / nabídky jsou získávány tak, jak je to běžné v reálném prostředí.
- **Speciální důraz je kladen na přístup prodejního personálu, klientské podpory (back office) nebo operátorů call centra.**
- Mystery shopping představuje **významný nástroj v rukou manažerů**, kteří potřebují získat představu, jak jejich pracovníci jednají v kontaktu se zákazníkem, zda jsou dodržovány standardy a požadavky na tyto pracovníky kladené.

## Jaké jsou hlavní výhody Mystery shoppingu?

- ☺ **objektivnost feedbacku** – přesné zaznamenání průběhu mystery shoppingu
- ☺ **možnost provést nahrávku mystery** v případě souhlasu testovaných osob
- ☺ **speciální tým mystery shopperů** v rámci naší tazatelské sítě v celé ČR
- ☺ **rychlý a jednoduchý nástroj** umožňující benchmarky díky unikátním manažerským indexům

## Mystery shopping (calling, mailing, observation)

### Výsledný manažerský index

Semaforová stupnice

Podprůměrná spokojenost  
Index touch point je v rozmezí 0-70 bodů

Průměrná spokojenost  
Index touch point je v rozmezí 70-80 bodů

Nadprůměrná spokojenost  
Index touch point je v rozmezí 80-100 bodů

