

Mystery shoppers

Lær om kundens opplevelse i møte med din bedrift eller dine produkter! Hvordan blir dine kunder tatt i mot av butikkpersonalet? Hvordan er kundens møte med kundeservice på telefon? Kan det være verdifullt å lære hva selgerne sier om dine produkter dersom du er i konkurranse med andre merkevarer hos flere forhandlere? Den beste måten å få innsikt i dette er ved å sette våre mystery shoppers på saken! De utgir seg for å være en helt vanlig kunde, og får således en reell kundeopplevelse. Vi observerer og rapporterer blant annet hvordan vi blir tatt imot, øyekontakt, kroppsspråk, vennlighet, holdninger, hjelpsomhet, distraksjoner, kunnskapsnivå, i tillegg til generelle forhold som lyssetting i butikk, ventetid før ekspedering og produktplassering og ryddighet i butikken. I samarbeid med dere setter vi opp en handlingsplan og definerer måleparametrene.

Dersom du ønsker å bedre dine kvalitative og kvantitative resultater, kan vi gjerne hjelpe med å identifisere noen potensielle fokus- og forbedringsområder!