

# **BADANIA MYSTERY SHOPPING**

**BADANIA MARKETINGOWE  
PRZEDSIĘBIORSTWA**

---

**BMC Business Media Consulting**

# **BMC BUSINESS MEDIA CONSULTING**

---

- ✘ Ponad 4 lata specjalizacji w marketingu, audycie wewnętrznym, mystery shopping.
- ✘ Współpraca z najlepszymi w danej branży, m.in. PGD czy Synovate.
- ✘ Własne scenariusze badań, dostosowane do klienta.
- ✘ Bardzo dobre zaplecze audytorskie i szkoleniowe.
- ✘ Wykorzystanie sprzętu nagrywającego.



# FAKTY

---

- ✖ Badania MSPA wskazują, że powodem straty klienta jest:
- ✖ 68% - nieodpowiednia obsługa
- ✖ 14% - zła jakość produktu
- ✖ 9% - przejście do konkurencji bez wyraźnej przyczyny
- ✖ 5% - inne
- ✖ 3% - wyjazd, przeprowadzka
- ✖ 1% - śmierć

# FAKTY

---

- ✖ Tylko 4% konsumentów skarży się w firmie na złą obsługę.
- ✖ Prawie każdy z pozostałych 96% informuje o tym fakcie znajomych i rodzinę.
- ✖ Koszt utrzymania istniejącego klienta jest 5 razy niższy, niż pozyskania nowego.



# MYSTERY SHOPPING (TAJEMNICZY KLIENT)

## CO TO JEST?

---

- ✖ Najbardziej wiarygodne badanie obsługi klienta.
- ✖ Spojrzenie „świeżym okiem” na firmę, pracownika, organizację wewnętrzną.
- ✖ Dokładna relacja przebiegu prawdziwych doświadczeń klientów dot. obsługi.
- ✖ Informacja zwrotna pozyskana od klienta dotycząca przedsiębiorstwa.

# CO BADA TAJEMNICZY KLIENT?

---

- ✘ Pracownika – organizacja pracy, wygląd, sposób wypowiedzi, zaangażowanie, otwartość werbalną i niewerbalną, reakcje na wymagającego klienta.
- ✘ Otoczenie – sposób ekspozycji towaru, estetyka, „wrażenie” klienta.
- ✘ Procedury – kompletne badanie procedury sprzedaży.



# DLACZEGO TO JEST SKUTECZNE?

---

- ✘ Rzeczywiste spojrzenie „oczami klienta”
- ✘ Brak wcześniejszego kontaktu badającego z firmą.
- ✘ Wielokrotna, wiarygodna ocena.
- ✘ Konstruktywny feedback.

# JAKIE SĄ KORZYŚCI DLA FIRMY?

---

- ✘ Poznanie obrazu firmy w oczach klientów.
- ✘ Poprawa wizerunku przedsiębiorstwa.
- ✘ Zwiększenie poziomu zadowolenia klienta.
- ✘ Wyższa sprzedaż.
- ✘ Optymalizacja procedur sprzedażowych
- ✘ Wyższy poziom satysfakcji i zaangażowania personelu firmy.
- ✘ Zwiększenie lojalności pracowników.
- ✘ Przewaga nad konkurencją.



# JAK DZIAŁAMY?

---

- ✗ Definiujemy cel badania.
- ✗ Opracowujemy wytyczne badania.
- ✗ Szkolimy Tajemniczych Klientów.
- ✗ Przeprowadzamy badanie.
- ✗ Opracowujemy wyniki.
- ✗ Prezentujemy i omawiamy wyniki.

# JAK DZIAŁAMY?

---

- ✖ Przedstawiamy możliwości poprawy jakości obsługi klienta.
- ✖ Opracowujemy szczegółowy plan marketingowy i szkoleniowy.
- ✖ Pomagamy go wdrożyć.
- ✖ Z satysfakcją obserwujemy zadowolenie naszego klienta.
- ✖ Jesteśmy polecani następnemu klientowi :)



# INNE RODZAJE BADAŃ

---

- ✗ Badania telefoniczne
- ✗ Badania emailowe
- ✗ Badania tajemniczego pracownika

# BMC BUSINESS MEDIA CONSULTING

---

- ✕ Konrad Krupa
- ✕ [www.audyty.info](http://www.audyty.info)
- ✕ [www.bmcpoland.com](http://www.bmcpoland.com)