

Тайный покупатель (Mystery Shopping)

Данный метод позволяет независимо оценить качество работы сбытового персонала и представляет собой процесс, при котором контролер под видом покупателя, совершает закупку товара.

В первую очередь, метод направлен для оценки условий торговли, качества обслуживания с помощью покупок товаров и услуг, совершаемых специалистами исследовательской компании (отсюда и название - тайный покупатель).

Специально подготовленный человек приходит в компанию под видом обычного клиента, общается с продавцом или с консультантом, задавая ему вопросы по заранее разработанному сценарию. Сценарий учитывает все интересующие аспекты деятельности компании: качество работы обслуживающего персонала, уровень цен, ассортимент товаров, месторасположение и интерьер магазина и т.д.

Данное исследование позволяет провести экспертную оценку (или проверку) деятельности фирмы без ведома ее персонала, проанализировать различные аспекты функционирования фирмы глазами реального потребителя. На основе результатов исследования "Тайный покупатель" строятся модели рыночных преимуществ и недостатков Заказчика по сравнению с конкурентами, а также анализируется конкурентная среда.

Гонорары «Тайных покупателей» съедают основную часть бюджета проекта. Каждое посещение наблюдаемого объекта обойдется российскому заказчику от 995 руб. Цена зависит от профиля таинственного покупателя, сложности сценария, по которому он работает, периодичности визитов, использования спецсредств (например, диктофона или скрытой видеокамеры). Дороже всего оплачиваются «тайные покупатели», использующие в работе скрытые камеры и диктофоны. Стандартной платой за визит в таком случае будет от 6000 руб. за одну пробную покупку.

Минимальная базовая стоимость услуги «Тайный покупатель»:
(География исследования г. Санкт-Петербург)

Кол-во посещений за месяц	Критерии оценки	Стоимость визита	Время визита
До 10 визитов	до 10 критериев оценки	1445 руб. за один визит	от 10 минут
От 11 до 20 визитов	до 10 критериев оценки	1315 руб. за один визит	от 10 минут
От 21 до 50 визитов	до 10 критериев оценки	1195 руб. за один визит	от 10 минут
От 51 до 100 визитов	до 10 критериев оценки	995 руб. за один визит	от 10 минут

* Цены действительны с 12.03.2015

Стоимость одного посещения включает в себя:

Анкетирование по 10 критериям обслуживания, Количество тайных покупателей (визитиров) неограниченно.
Формирование и предоставление отчета о каждом посещении. Услуги по подготовки отчетов, по форме согласованной с компанией-заказчика, работа супервайзера, налоги.

Воспользуйтесь современным конференц-залом

При необходимости, представитель компании-заказчика может провести инструктаж или тренинг для полевого персонала.

Скачать обновленный прайс-лист через интернет

Дополнительно, результаты исследования могут быть переведены на любой иностранный язык, а так же, на основе полученных данных разработаны интерактивные графики и подготовленная мультимедийная презентация. Если у Вас необходима дополнительная консультация по оказываемым услугам нашего агентства, Вы можете задать свой вопрос Он-лайн консультанту посетив наш сайт: www.ideacompany.ru