



Mystery Shopping

Management tool voor procesbewaking en aanscherping van de dienstverlening

Introductie

Hoe ervaart de klant uw organisatie? Hoe is zijn klantervaring? Hoe verlopen de processen binnen uw organisatie? Mystery Shopping geeft inzicht in het feitelijk vertoonde gedrag van uw medewerkers in een klantcontact setting. Door feitelijk gedrag van uw medewerkers te identificeren wordt de dienstverlening geanalyseerd op basis van vertoond gedrag en niet op basis van algemene tevredenheid. Dat maakt Mystery Shopping, als aanvulling op reguliere onderzoeken, ook zo **krachtig** en **bruikbaar**. Het legt niet alleen bloot welke procedures goed verlopen, doch ook wat er verbeterd kan worden teneinde een bijdrage te leveren aan klantbeleving en loyaliteit. MORPH inventariseert niet alleen, doch adviseert ook inzake **verbeterpunten** en helpt bij **training en coaching**.

Waarom Mystery Shopping?

Mystery Shopping is géén middel om het (on)vermogen van medewerkers in kaart te brengen! Mystery Shopping is een methode om de dienstverlening te optimaliseren, interne processen te verbeteren, informatieverstrekking te veranderen. Met het doel om de organisatie en haar medewerkers te stimuleren en te verbeteren. Het is een onderzoekstool die inzicht geeft in het feitelijk vertoonde gedrag van (medewerkers van) uw organisatie. Naast deze interne "controle" leent Mystery Shopping zich uitstekend om na te gaan wat de collega's/concurrenten (benchmarking) beter, slechter of anders doen. Met behulp van deze informatie kunt u uw organisatie bijsturen, daar waar nodig is.

Wanneer Mystery Shopping?

Mystery Shopping is interessant voor alle bedrijven voor welke persoonlijke contacten en dienstverlening een belangrijk aspect binnen de klantervaring zijn. Mystery Shopping wordt in tal van sectoren toegepast, variërend van hotels of autodealers tot aan meubelzaken of banken.

Methodiek en doorlooptijd van een Mystery Shopping traject

- Alle manieren waarop uw organisatie met klanten communiceert, kunnen in het Mystery Shop traject worden meegenomen; fysieke bezoeken, telefonische, per e-mail, het Internet, afleveringen van producten of een combinatie van deze.
- De volledige klantervaring kan worden gerapporteerd, of men kan een focus aanbrengen in het te evalueren klantcontact.
- Onze Mystery Shop trajecten worden uitgevoerd door onze MSPA-gecertificeerde Shoppers.

Waarom MORPH Research en i'm Research?

Met de gezamenlijke Mystery Shop propositie van MORPH Research en i'm Research hebben we in de afgelopen jaren met succes verschillende Mystery Shop trajecten uitgevoerd in diverse sectoren zoals: Automotive, Leisure, Financials, Telco's en zakelijke dienstverlening.

Meer weten?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met: **MORPH Research: Kevin Hengstz**,
E-mail: khengstz@morphinternational.com **Telnr:** 070-322.69.66

Vissershavenweg 65 III
2583 DL The Hague
P.O. Box 84450
2508 AL The Hague
The Netherlands
Tel: +31.70 322 69 66
Fax: +31.70 322 69 65
info@morphinternational.com
www.morphinternational.com

