

NUOVO SERVIZIO OFFERTO DA ECOCONTROL!! ISPEZIONI COME CLIENTE MISTERIOSO!

COS'E' E A CHI PUO' INTERESSARE

Il Mystery Auditor, comunemente conosciuto come Mystery Client o Mystery Guest, nasce negli Stati Uniti come tecnica usata dagli investigatori privati per prevenire i furti dei dipendenti, soprattutto nelle banche e nei negozi.

Divenuto elemento fondamentale per le aziende, per la valutazione del servizio che sono in grado di fornire al cliente, infatti tutte le ricerche mostrano che la principale causa di perdita di un cliente è da individuarsi nel livello del "servizio reso".

Più tecnicamente, si tratta di **“uno strumento per valutare i servizi ed i prodotti offerti da un'azienda dal punto di vista del cliente”**. Ad es. può interessare a:

- **catene alberghiere**
- **navi da crociera**
- **ristoranti**
- **distributori di carburante**
- **aziende che offrono servizi al pubblico**

Il Mystery Auditor

Le attività di Mystery Auditor possono essere svolte:

- di persona presso i punti vendita
- telefonicamente
- navigando in siti di E-Commerce
- con telecamere nascoste
- parlando con il personale o con altri clienti (analisi qualitative)
- utilizzando Check list (analisi quantitative)

I vantaggi

- Dati disponibili entro 12 h dall'ispezione
- Informazioni consultabili 24 ore su 24 7 giorni su 7 direttamente sul sito Ecocontrol
- Report completamente flessibili e di facile comprensione
- Allerta istantaneo via mail, sms o fax
- Tenere sotto controllo tutta la rete di vendita risparmiando e in maniera facile per chiunque

Come funziona?

Ecocontrol realizzerà, in collaborazione con la Vs. azienda, la check list per individuare i *“punti critici”* da valutare. In questa fase sarà importante stabilire gli obiettivi espressi in relazione alle esigenze della Vs. Azienda tenendo conto anche dei VS. competitor (benchmarking).

Una volta definiti gli obiettivi, si passa alla fase di progettazione dell'audit in incognito.

Una volta definita la Check List, questa viene **provata** su un piccolo numero di **punti vendita** per verificare l'adeguatezza della stessa; se necessarie vengono apportate le necessarie modifiche, altrimenti si procede con le **verifiche** su tutti i **punti vendita** individuati dal dal cliente.

Quindi il Mystery Guest si reca sul posto dotato di tutte le attrezzature necessarie e di ultima generazione (mini pc, videocamere, minitermometri, palmari sempre on line, fonometri integrati etc..) osserva i dati da verificare.

Se previsto compra un prodotto, una volta finita la verifica compila attraverso i suddetti supporti la check list definita dal cliente inviandola attraverso un sms o mail al centro di elaborazione Ecocontrol.

Il sistema elabora in tempo reale le informazioni e le rende immediatamente fruibili su una pagina web che può essere vista su un palmare online, su un normale televisore o su un pc. Nel caso di criticità estreme il sistema procede all'invio di segnalazioni (alert) via sms, fax o e-mail al coordinatore degli Auditor il quale informerà in tempo reale l'Azienda affinché possa intervenire immediatamente.

Gestione dei Risultati

Dopo aver ottenuto i risultati l'azienda può decidere se tenerli per sé oppure se "renderli noti" all'interno del gruppo attraverso due strumenti molto efficaci:

1. **premi** legati alle performance dei punti vendita;
2. creazione di una **newsletter** aziendale per diffondere i risultati a tutti i punti vendita.

In questo modo il personale, sentendosi coinvolto, si sentirà maggiormente responsabile del proprio ruolo e conseguentemente migliorerà il servizio offerto al Cliente, portando indubbi vantaggi all'azienda.

A chi è rivolto

Viste le sue molteplici applicazioni, il Mystery Auditor è di fatto utilizzabile da diverse tipologie di aziende ed assume una differente denominazione a seconda del settore nel quale viene effettuato:

In particolare:

Mystery Shoppers

- Negozi franchising
- Punti ristoro

Mystery Patient

- Settore Sanità: Cliniche/Ospedali

Mystery Guest

- Settore navale
- Settore Alberghiero: catene Alberghiere e SPA Ristoranti
- Settore Trasporti (Metropolitane, Treni locali e nazionali, Compagnie aeree)

Mystery Client

- Settore Bancario Assicurativo e Postale
- Settore Automobilistico: concessionari/rivenditori monomarca
- Settore Petrolifero
- Settore Associazioni
- Settore Grande distribuzione organizzata

Mystery Call

- Call Center

Mystery Public

- Scuole
- Comuni per la verifica del rispetto dei contratti di fornitura

Mystery Web

- Valutazioni siti internet

Mystery Inspector

- Settori cogenti (HACCP, 626, ecc)

Per un contatto diretto, clicca sul seguente link - [m.bernardini\[at\]jecocontrol.biz](mailto:m.bernardini@jecocontrol.biz)