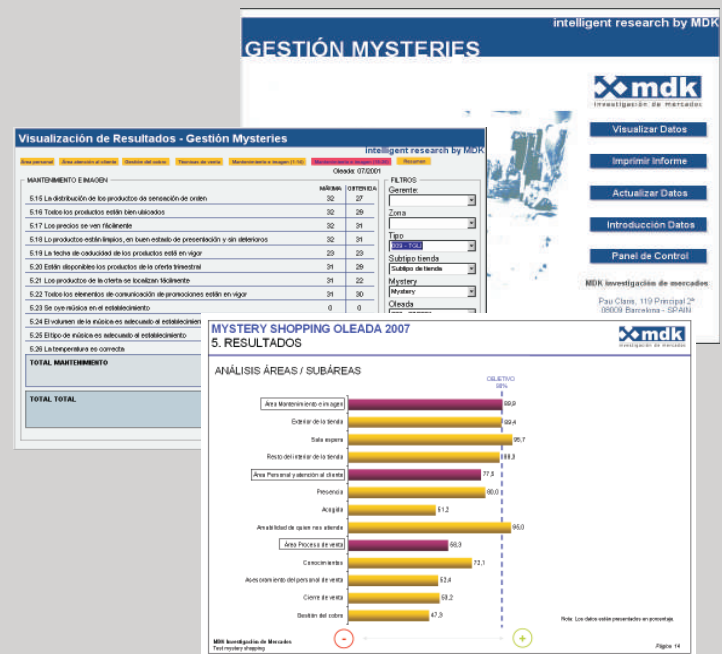


# MYSTERY SHOPPING

El "Mystery Shopping" es una técnica basada en clientes ficticios que evalúan características de los PRODUCTOS/SERVICIOS, definiendo aspectos positivos y negativos según unos estándares pre-establecidos.



## Objetivos

El objetivo general de este tipo de estudio es auditar el conjunto del proceso de venta, en todos los elementos que lo componen, mediante la técnica del mystery shopping, para descubrir cuáles son los ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA, con la intención de satisfacer globalmente al CONSUMIDOR de la mejor forma posible.

## Metodología

Un profesional experimentado en la técnica del Mystery Shopping visita los establecimientos del cliente y posteriormente ANALIZA y DESCRIBE todos aquellos aspectos DEFINIDOS previamente en el argumentario

Se INVESTIGAN todos aquellos factores referentes a la CALIDAD DEL SERVICIO que se ofrece en los establecimientos delante de SITUACIONES REALES que se producen en el DÍA a DÍA de su actividad

## Resultados para la empresa

- Informes detallados de cada una de las visitas realizadas
- Resultados OBJETIVOS con propuestas para el equipo directivo / dept. marketing de la empresa
- Tratamos la información siempre de forma POSITIVA, queremos ayudarle a detectar áreas que necesitan de una atención especial

## ¿Por qué MDK?

MDK investigación de mercados ha REDIFINIDO la técnica del MYSTERY SHOPPING, pasando de ser una herramienta de CONTROL a un PROCESO DE GESTIÓN.

ENRIQUECEMOS todos nuestros informes con INFORMACIÓN DE TIPO CUALITATIVO.

Experiencia en la técnica.

Ámbito de actuación nacional e internacional

Utilizamos un software propio (Gestión Misteries) que ponemos a disposición de nuestros clientes.