



KAMINSKY
spread the seeds

T. 931 797 287 mail@kminsky.com
M. 606 849 804 www.kminsky.com

Mystery Shopper (comprador misteriós)

Conegui la qualitat del servei i de l'atenció al client que es presta a la seva farmàcia

La majoria de clients insatsifets no presenten reclamació, però ja no tornaran més

Un 90% dels clients insatsifets no posen cap reclamació ni es queixen, però marxen amb la intenció de no tornar-hi.

Vostè coneix molt bé tot el que implica el funcionament del seu establiment: estratègia, organització, creativitat... Tot plegat un gran esforç que pot ser del tot inútil si al darrer moment es cometen errors en l'atenció al client.

Què és un Mystery Shopper?

Un Mystery Shopper o Comprador Misteriós és una persona entrenada per actuar com un comprador qualsevol. Sol·licitarà informació, comprarà un producte, provarà un servei, etc, i tot de forma absolutament desaperecebuda per al personal d'atenció al públic, de manera que el nostre comprador serà tractat exactament igual que un client normal.



El Mystery Shopper és els seus ulls quan vostè no mira, i les seves oïdes quan vostè no escolta.

Com funciona?

Primerament, es celebra una reunió en la que vostè ens indicarà aquells aspectes que vol conèixer sobre el servei a la seva oficina de farmàcia. Amb aquesta informació s'elabora la relació d'ítems que el comprador ha d'analitzar i les situacions de compra que ha de generar. Aleshores, un dia, sense avis previ, ni tan sols a vostè, un client estarà a la seva farmàcia cospant tot allò que a vostè el preocupa.

Quins aspectes es poden estudiar?

Gairebé qualsevol aspecte relacionat amb el punt de venda és susceptible de ser valorat: temps d'espera per a ser atès, la professionalitat del venedor, la claredat de la informació que proporciona, el seu interès per incrementar la venda, la discreció, l'amabilitat, control de caixa, així com l'aspecte exterior de la farmàcia, la presència de publicitat i l'estat dels cartells, l'ordre a l'interior o la neteja.

I la competència?

Potser vostè no necessita que li mesurin la qualitat del servei a la seva farmàcia, però li interessa saber com ho fan en un establiment proper on venen productes iguals o similars als seus. Sí, podem estudiar la competència i fer una comparativa del servei ofert respecte al de la seva farmàcia.

L'ajudem a millorar

Tenim un protocol d'atenció al client personalitzable. Consulstín's.

Condicions per als socis de FEFAC

1 Preu d'un servei per als socis: 45 €

Un servei de Mystery Shopper inclou:

- Desplaçaments dins l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- Visita a l'Oficina de Farmàcia
- Valoració d'un treballador escollit pel client
- Elaboració de l'informe resultant de l'acció
(Preu de mercat del servei: 60 - 70 €)

2 Cada 6 serveis un és gratuït

Amb la intenció d'incentivar el servei i potenciar la qualitat a les OF, tots els socis de FEFAC gaudiran d'un servei gratuït quan, prèviament, n'hagin contractat i abonat 5 de consecutius o dins el mateix any natural.

És a dir, el servei que fa 6 els sortirà de franc.

NOTES: El preu del servei NO inclou l'IVA, ni l'import de les compres si calgués efectuar-ne, ni cap altra cosa que no estigui explícitament esmentada. El preu dels serveis efectuats fora dels municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona es veurà incrementat del kilometratge (0,24€/km) i els peatges corresponents. Les OF situades a més de 100km de Barcelona consulteu altres possibles despeses. Quan el servei sigui gratuït igualment es carregaran les despeses de desplaçament, si per distància corresponen. Tots els preus són vàlids per al 2016 i revisables anualment.