



ANALIZA KVALITETA USLUGE

Mysteri shopper metodom (TAJNI KUPAC)

Što je Tajni kupac?

Mystery shopper ili tajni kupac podrazumijeva angažovanje obučenih tajnih kupaca, koji se na zahtjev određene organizacije pretvaraju da su potencijalni kupci ili korisnici usluga. Oni pritom prema unaprijed definisanim kriterijumima detaljno i objektivno mjere kvalitet usluge te firme/ili njenih konkurenata s ciljem njenog poboljšanja i nakon toga izvještavaju nalogodavca o zatečenom stanju kvalitetu postavljenih kriterijuma za ocjenjivanje i analizu.

Čitajući izvještaje tajnih kupaca, organizacije imaju priliku **suočiti se sa stvarnošću**, koja su to nezadovoljstva kupaca ili korisnika usluga i saznati što se zaista događa na prodajnim mjestima :

- Kako se zaposleni uistinu ponašaju prema kupcima.
- Na koji način zaposleni pružaju usluge i kakav pristup imaju u prodaji.
- Na koji način prezentuju proizvode ili usluge.
- Koliko zaposleni poznaju karakteristike roba ili usluga.
- Kakva je konkurentnost cijena na tržištu.
- Koliko prodajni prostor i izloženost robe zadovoljavaju potrebe kupaca.

Zašto Tajni kupac?

U današnje vrijeme sve veće konkurencije često je upravo kvalitet usluge skrivena prilika i izvor konkurentske prednosti. Mnogi se slažu da upravo izvrsna usluga kupcima predstavlja ključ za većibroj kupaca, veću prodaju i profit, a time i temelj za dugoročni uspjeh.

- Samo **4%** kupaca, kad su nezadovoljni se žali, ali svoje nezadovoljstvo u prosjeku dijele s još do 20 drugih kupaca.
- Kod **68%** slučajeva nezadovoljstvoa kupca i razlog prestanka kupovanja je nezadovoljstvo ponašanjem prodajnog osoblja.

Postojeći korisnici mystery shoppinga kao glavni razlog za njegovu primjenu najčešće navode potrebu za poboljšanjem kvaliteta usluge. Žele da njihova usluga bude u skladu s očekivanjima kupaca te im sluge mystery shoppinga pruža nepristrasan i siguran odgovor idu li u pravom smjeru.

Iskustvo je pokazalo da klasične metode istraživanja zadovoljstva kupaca nisu mogle dati odgovore koji su im nedostajali, a mystery shoppingom dobijaju konkretne rezultate, uviđaju greške koje se ponavljaju, uočavaju koje su im mane, a koje jače strane te da na njima dodatno rade kako bi stekli još veću prednost pred konkurencijom.

Benefiti angažovanjem Tajnog kupca:

- ✓ Gradi ukupnu svjesnost o važnosti odnosa s kupcima.
- ✓ Motivise zaposlene za pružanje izvrsne usluge kupcima i to cijelo vrijeme i svim kupcima.
- ✓ Prati cijene i kvalitet konkurentskih usluga.
- ✓ Povećava konkurentnost na tržištu.
- ✓ Poboljšava nivo kvaliteta usluge.
- ✓ Povećava zadovoljstvo kupaca ili korisnika.
- ✓ Dovodi do povećanja prodaje i profita.

CRNOGORSKI INSTITUT ZA
RAZVOJ POSLOVNIH SISTEMA



MONTENEGRIN INSTITUTE FOR
DEVELOPMENT OF BUSINESS SYSTEMS



UNAPRIJEDIMO ZAJEDNO VAŠ POSLOVNI SISTEM

„Crnogorski institut za razvoj poslovnih sistema” d.o.o. Podgorica, ul. Bratstva i jedinstva br. 10,
web: www.cirps.me **mail:** office@cirps.me **tel.:** +382 67 393 133

UNAPRIJEDIMO ZAJEDNO VAŠ POSLOVNI SISTEM

AKO ŽELITE

- ✓ **STANDARDIZOVAN POSLOVNI SISTEM**
- ✓ **BOLJI I EFIKASNIJI SISTEM UPRAVLJANJA**
- ✓ **STRUČNIJE I EFIKASNIJE ZAPOSLENE**
- ✓ **PRODUKTIVNIJE I EFIKASNIJE RADNE PROCESE**
- ✓ **ZADOVOLJNE KLIJENTE I KUPCE**

POZOVITE NAS

MI VAM GARANTUJEMO USPJEH!