



LOS COMERCIOS ALAVESSES SE ATREVEN CON EL "CLIENTE MISTERIOSO"

Cada vez más, se extiende el uso de la técnica "mystery consulting" para detectar mejoras en los negocios alaveses.

De hecho, en los últimos cuatro años, un total de 251 comercios han pedido recibir un "cliente misterioso" que les evalúe.

El cliente misterioso es una técnica que permite conocer cómo funciona el negocio en el día a día. Para ello una empresa especializada en estos ámbitos realiza una auditoria en el comercio de forma anónima. Se realiza una especie de "control de calidad" del servicio.

El fin de esta técnica es conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora del negocio. Se establecen objetivos medibles y cuantificables.

Una vez finalizada la puesta en práctica cuando un "cliente" acude al negocio y analizados los informes, se elabora un plan de mejoras que permite llegar a los objetivos.

Se realiza una evaluación técnica del local y una evaluación del personal y del trato que tiene con el cliente.

AENKOMER, Empresarios/as de Comercio y Servicios de Álava, aglutina a 31 asociaciones alavesas y representa a 1.530 pymes del Territorio.

AENKOMER, Empresarios/as de Comercio y Servicios de Álava
C/ Cuchillería, 61. 01001. Vitoria-Gasteiz
945 12 35 00 - gerencia@aenkomer.com