



Mystery Shopping to badanie standardów obsługi poprzez wcielenie się w rolę typowego klienta. Taki audyt przeprowadził Daymaker w lutym w sklepach RTV, AGD i sieciach komputerowych. Najlepiej oceniono Sony Centre i Media Expert.

Celem badania Mystery Shopping jest ocena faktycznego poziomu procesu obsługi. Osoba realizująca badanie nie ujawnia swojej rzeczywistej roli w kontakcie z pracownikami badanego podmiotu. „Tajemniczy klienci” Daymaker’a przeprowadzili audyt w sklepach branży RTV, AGD i sieciach komputerowych w oparciu o następujące kryteria: otoczenie sklepu, pierwsze wrażenie, zbadanie potrzeb klienta przez handlowca, wiedzę sprzedającego o produkcie oraz całościowy proces sprzedaży. Swoje wrażenia opisywali w formie odpowiedzi na 12 pytań oraz komentarzy. Łącznie maksymalnie było do zdobycia 100 proc.

Okazało się, że wśród analizowanych sieci, najlepszą obsługę zapewniają salony Sony Centre i elektromarkety Media Expert, które wyraźnie wyprzedziły konkurencję w zestawieniach Daymakerindex.

Ranking sklepów RTV, AGD i komputerowych pod względem obsługi klienta (według Daymakerindex 2015):

1. Sony Centre 82,0 proc.
2. Media Expert 81,0 proc.
3. Saturn 77,7 proc.
4. Neonet 72,2 proc.
5. Komputronik 70,2 proc.
6. RTV Euro AGD 62,0 proc.
7. Media Markt 56,0 proc.

„Poziom obsługi klienta jest kluczowym elementem sukcesu w naszej branży. Realizujemy specjalne systemy szkolenia, dzięki którym nasi pracownicy rozumieją oczekiwania klientów, ułatwiają im podejmowanie decyzji zakupowych i realnie wspierają w doborze optymalnych produktów. Chcemy, by nasi klienci byli usatysfakcjonowani nie tylko w chwili zakupu w Media Expert, ale i długo po nim. Cieszymy się, że nasza strategia działania przekłada się na zaufanie i sympatię wyrażaną również przez tajemniczych klientów”. – mówi Michał Mystkowski, rzecznik prasowy Media Expert.

Daymaker (www.daymaker.pl) prowadzi projekty audytu satysfakcji klientów dla takich branż jak samochodowa, RTV/AGD, odzieżowa i telekomunikacyjna. Głównym rynkiem działalności jest Szwecja, ale Daymaker prowadzi badania na terenie całej Skandynawii oraz w krajach nadbałtyckich, w tym w Polsce.

Media Expert

www.mediaexpert.pl

[więcej informacji z Media Expert](#)