

GfK Mystery Shopping

Pastreaza clienti si economiseste bani

1

Stiati ca...

44%

*dintre clientii care au trecut printr-o
experienta negativa cu operatorii:*

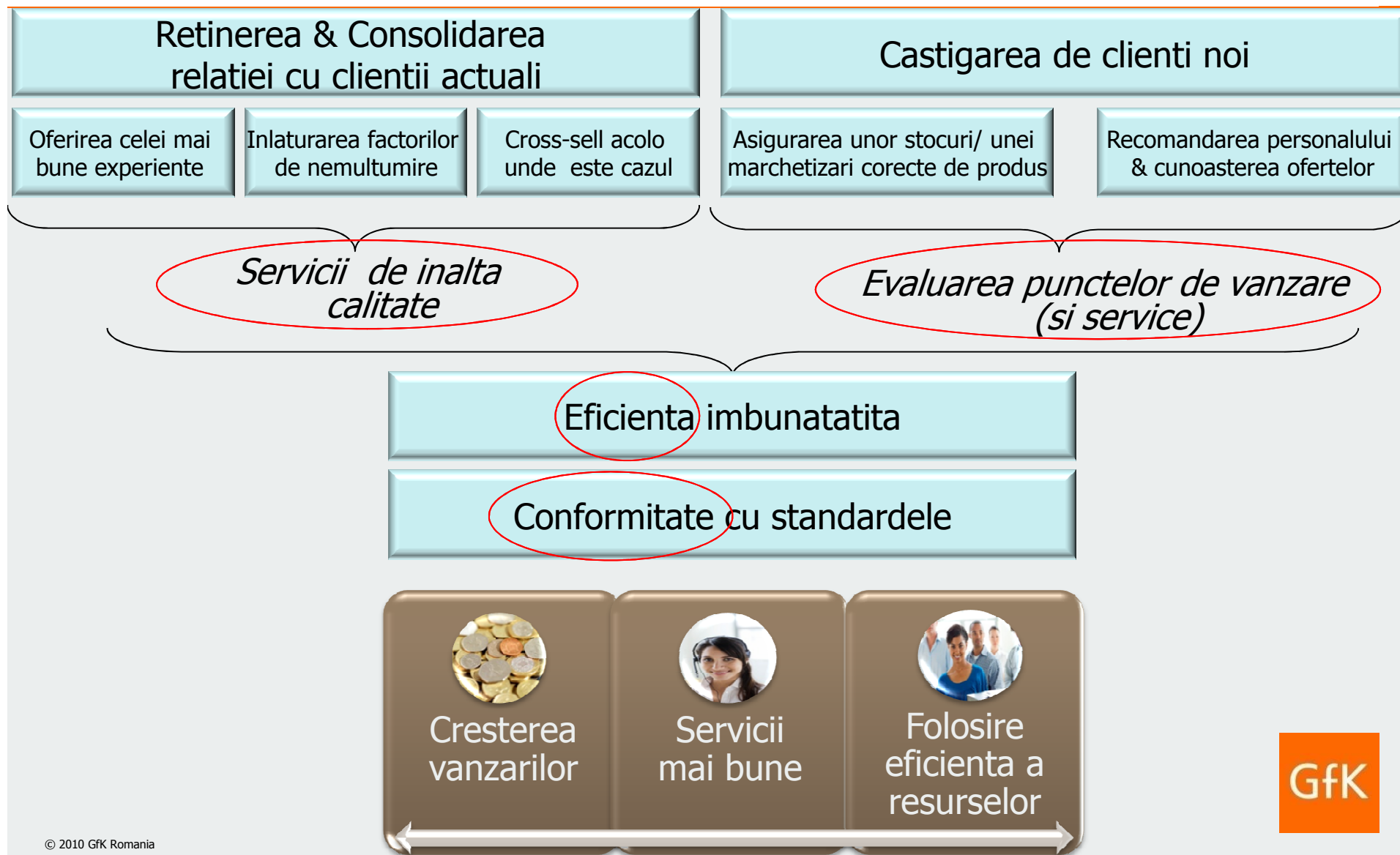
au renuntat la furnizorul de telecom

sau

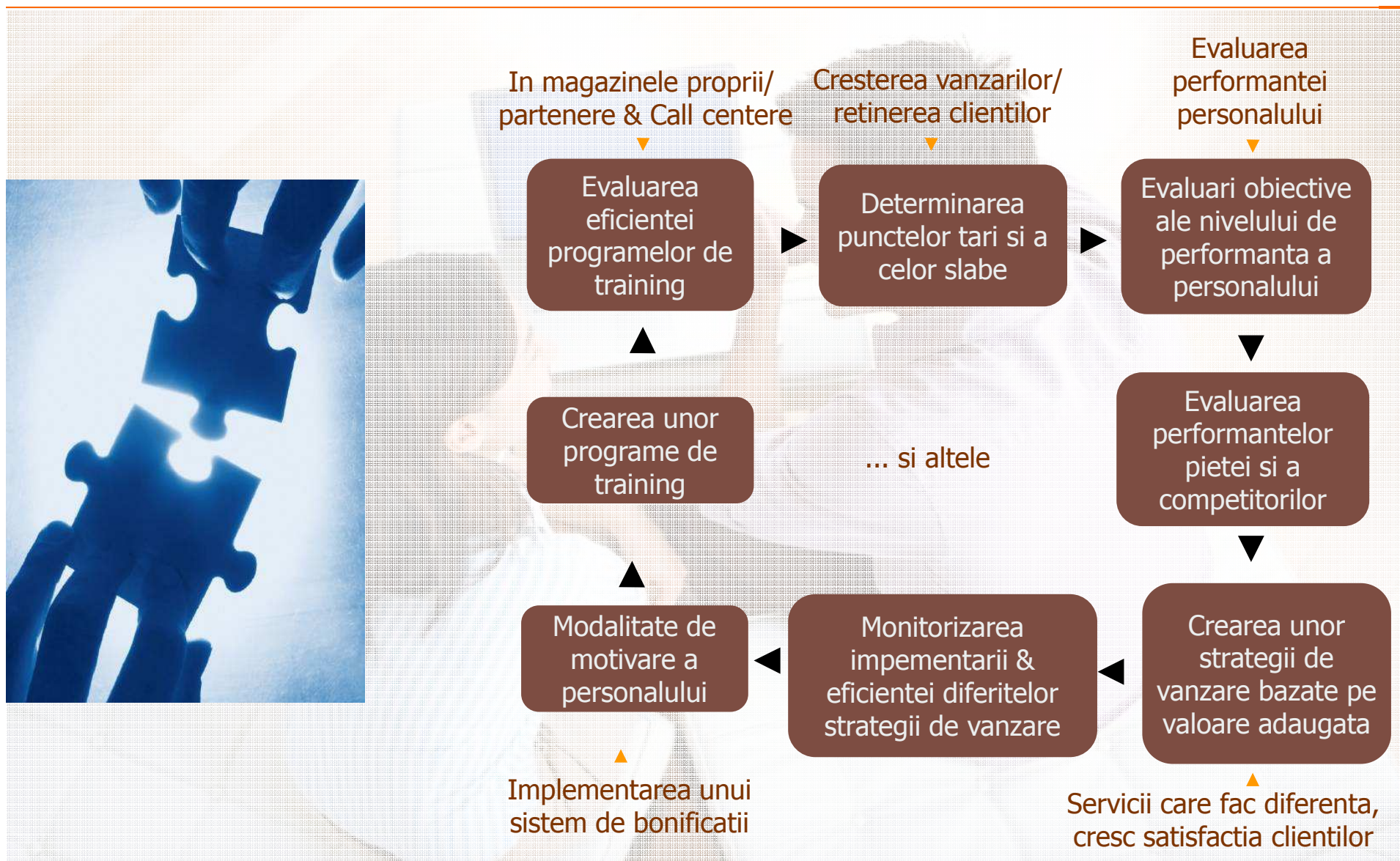
*au renuntat sa achizitioneze servicii de la
un anumit furnizor din cauza experientei
negative din magazin/ call centre*



Mystery Shopping-ul ajuta la imbunatatirea unei afaceri prin...



Cand este NECESAR un Mystery Shopping?



Beneficii GfK Mystery Shopping



- > **Echipe dedicate** de cercetatori experimentati, **pe fiecare piata**: Financiara, FMCG, Telecom, Retail, Automotive, Farmaceutice
- > **Retea nationala** de Mystery shopperi
- > **Monitorizare si training** pentru Mystery shopperi
- > **Timing competitiv** (datorita tehnologiei de introducere a evaluarilor online)
- > **Experienta extinsa** – aprox.13 800 vizite/ telefoane de Mystery Shopping realizate in ultimii 2 ani (pe consumatori & business)
- > Raportare customizata, cu accent pe **rezultate actionabile**
- > Raportare online prin intermediul: **portalurilor gratuite GfK** sau a **portalurilor customizate la preturi modice**
- > Sistem riguros de **control al calitatii** evaluarilor de Mystery Shopping
- > Resurse de **cercetare de piata si analitice** extinse
 - > **Capacitatea de a lega studiile MS si date din studii de Satisfactie/ Loialitatea a clientilor**
- > **Performanta** este motto-ul nostru
- > **Capacitati globale de a realiza studii de Mystery Shopping** – peste 30 de tari
- > **Flexibilitate**



GfK Romania www.gfk-ro.com

Oana Neacsu – Cercetator

Departamentul de cercetare cantitativa

oana.neacsu@gfk.com

Va multumim pentru atentie!

GfK