

A woman is the central figure, dressed in a classic black suit with a matching fedora hat. She wears large, dark sunglasses and has her hands raised to the sides of her face, as if adjusting her hat or sunglasses. Her expression is neutral. The background is a plain, light color. A semi-transparent pink banner is overlaid at the bottom of the image, containing text.

PROPOSTA MR.SHOPPER

Avaliação do Cliente Oculto

MR.
SHOPPER

Quem Somos

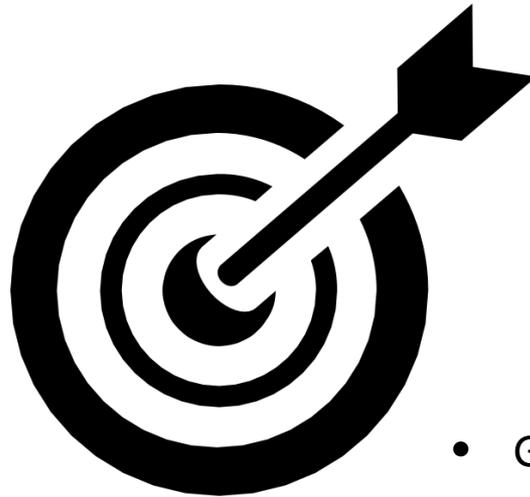
1

A MR.SHOPPER é uma Agência de Marketing, que utiliza ferramentas como Cliente Oculto e Auditoria de lojas, para avaliar a experiência de atendimento de um determinado estabelecimento, bem como a relação que o cliente tem com a marca da empresa, levantar informações da concorrência, dentre outras informações.

Atuamos em todo Brasil e nossos serviços destinam-se a organizações de todos os segmentos de atuação e todos os portes.

Objetivos

- Obter um diagnóstico das experiências vividas pelos clientes ocultos para assim trazer informações que identifiquem as oportunidades de melhoria e de melhores práticas que acontecem no dia-a-dia dessas lojas.



- Garantir que os padrões e processos estabelecidos estejam sendo seguidos para aumentar a satisfação e fidelização dos clientes .

Metodologia



Equipe Mr.Shopper

Temos mais de 15.000 Clientes Ocultos /Auditores de lojas altamente qualificados, espalhados pelo Brasil.



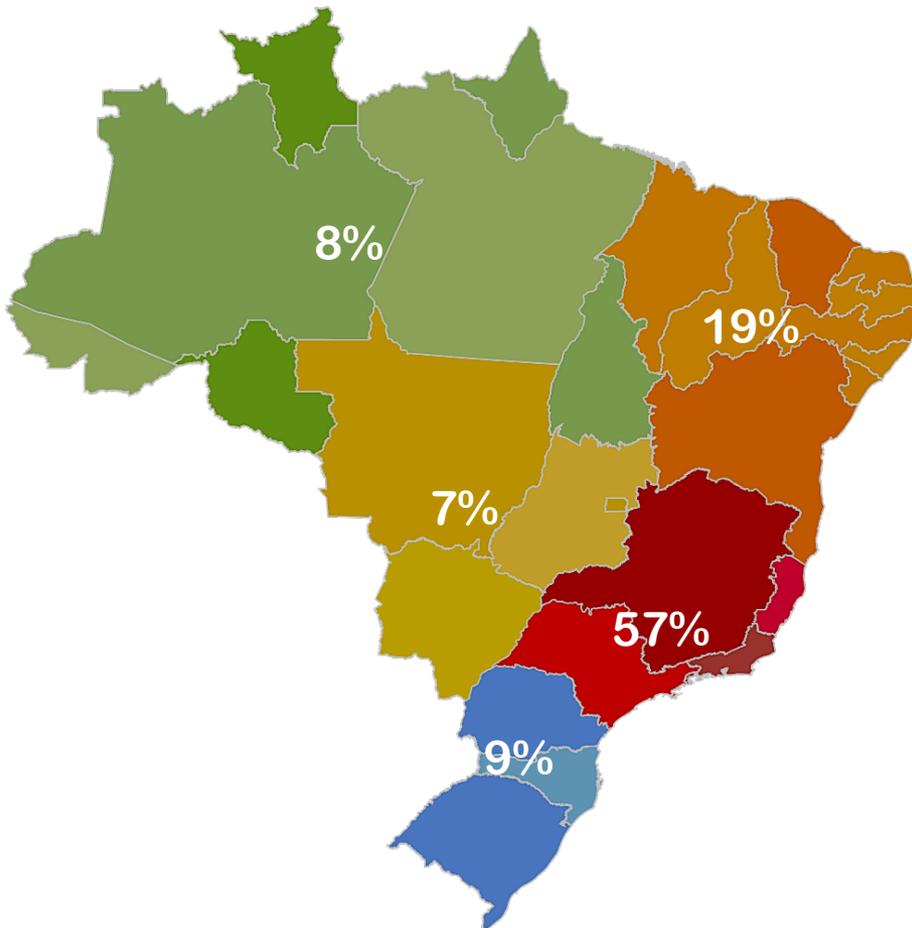
Os Clientes Ocultos da Mr.Shopper são consumidores e clientes comuns que são chamados periodicamente para realizar uma avaliação em um estabelecimento comercial.

O critério de seleção é sempre baseado no perfil do cliente destes locais/empresas avaliados (classe social/econômica, escolaridade, etc...)

Nossos avaliadores recebem um treinamento online e suas habilidades são testadas antes de serem liberados para realizarem suas visitas.

Equipe Mr.Shopper

5



	Masculino	Feminino
Gênero	42%	58%
Idade	18-29	45,3%
	30-49	41,5%
	40-49	9,8%
	50-59	2,9%
	60+	0,5%
Classe Social	A	4%
	B	23%
	C	42%
	D-	30%

Áreas Avaliadas

6



Estrutura da Loja- limpeza, organização, sinalização, exposição dos produtos, aparência dos funcionários.

Atendimento- disponibilidade, educação, simpatia, conhecimento técnico, pró-atividade, tempo de espera, etc...

Experiência de Compra – o Cliente Oculto voltaria à loja, recomendaria a loja, o que mais gostou e o que menos gostou.

Relatórios

- Análises diferenciadas, com informações gerenciais e personalizadas, comparando Onda a Onda e mostrando a evolução ao longo do período estudado.
- Relatórios com gráficos e análises consolidadas por total geral, por região e por loja – impressos ou enviados por e-mail, em cada Onda.
- Relatórios individuais, com fotos, gráficos e as respostas dos clientes ocultos, ilustrando as experiências que eles tiveram durante a visita.



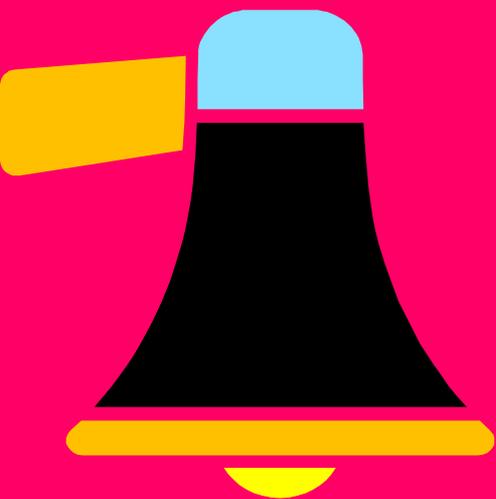
Benefícios do Cliente Oculto

Valor agregado por este projeto

- Detectar e corrigir problemas com base na avaliação de alguém sem envolvimento emocional com o processo de compra e venda. E que observa pontos específicos, importantes na estratégia da empresa.
- Melhoria da experiência do cliente – desta forma a empresa consegue se diferenciar no mercado, oferecendo um serviço que agrega na experiência de compra do cliente. É uma forma de se destacar em um mercado altamente competitivo;
- Aumento nas vendas e na receita da empresa – clientes satisfeitos tendem a comprar mais e a indicar a empresa para amigos e conhecidos.

Nossos Clientes





MR.
SHOPPER

Cliente Oculito & Marketing



VISITE NOSSO SITE
www.mr-shopper.com

ENTRE EM CONTATO
comercial@mr-shopper.com
11 2309-9279 | 11 96362-1044