

*Simulazione di comportamenti
e azioni della clientela*

Mystery shopping

Descrizione prodotto



Il metodo

Le tecniche di „acquisti in incognito“ o di „mystery shopping“ creano situazioni simulate di contatto con aziende o con organizzazioni. Il contatto coi clienti può avvenire di persona, via telefono oppure in forma scritta. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di rilevare opinioni soggettive sul contatto specifico, come avviene nel caso di un'indagine della clientela. Il vero obiettivo è quello di valutare in modo anonimo ed oggettivo, per mezzo di rilevatori addestrati, una serie di aspetti rilevanti.

Il metodo si basa sulla registrazione e valutazione dei fattori di qualità tramite uno strumento di rilevazione con l'obiettivo che due diversi clienti misteriosi (shopper) giungano alla stessa valutazione. Il focus dell'indagine può essere posto sui/sulle dipendenti, oppure su organizzazioni ed infrastrutture, come ad esempio la valutazione di pulizia e ordine dei punti vendita o delle fermate di autobus e treni.

Contatto

Non esitate a contattarci per discutere insieme a voi volentieri e senza alcun impegno. Metteteci alla prova! I nostri recapiti:

apollis

Istituto di Ricerca sociale & Demoscopia
Piazza Domenicani 35
39100 Bolzano

Tel: +39-0471-970115

Mail: info@apollis.it

Fax: +39-0471-978245

Web: www.apollis.it