

Fidelize o seu mercado e conquiste novos clientes

CLIENTE OCULTO



MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto

COMO SE DESTACAR NUM MERCADO COMPETITIVO?

- O seu negócio não está vendendo como gostaria?
- Seu cliente migrou para o concorrente e você não faz ideia do que pode ter acontecido?
- Você conhece bem o seu cliente? Sabe o que ele valoriza em um ambiente de compra?
- Como fidelizar seus clientes?
- Como se diferenciar em um mercado altamente competitivo?



É importante se colocar no lugar do cliente para tentar entender o que acontece em seu negócio e fazer as mudanças necessárias.

É NECESSÁRIO BUSCAR UM DIFERENCIAL QUE SEJA PERCEBIDO PELO CLIENTE

ENTENDER O QUE O CLIENTE DESEJA – O QUE ELE MAIS VALORIZA EM UMA LOJA, O QUE O MOTIVA A COMPRAR MAIS.

É IMPORTANTE CONHECER O NOVO CONSUMIDOR, SEUS DESEJOS, SUA FORMA DE COMPRAR, O QUE É IMPORTANTE PARA ELE ATUALMENTE.

O NOVO CONSUMIDOR BRASILEIRO

- ✓ Mais informado e atento
- ✓ Maiores expectativas – mais exigente
- ✓ Conhecimento dos seus direitos
- ✓ Conectado nas mídias sociais
- ✓ Empoderado – sabe que sua opinião pode ganhar força entre seus amigos
- ✓ A maioria nunca reclama, simplesmente não volta



Desafio: é necessário melhorar o atendimento para se diferenciar e conquistar este novo consumidor, que está cada vez mais exigente.

MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto

O CLIENTE QUE NÃO VOLTA (SAM WALTON – FUNDADOR DO WAL-MART)



“Eu sou o homem que vai a um restaurante , senta-se à mesa e pacientemente espera, enquanto o garçom faz tudo, menos o meu pedido.

Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.

Eu sou o homem que entra num estabelecimento comercial como se estivesse pedindo um favor, ansiando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.

Eu sou o homem que entra num banco e aguarda tranquilamente que as recepcionistas e os caixas terminem de conversar com seus amigos, e espera.

Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas. Engana-se.

Sabe quem eu sou? Eu sou o cliente que nunca mais volta!”

MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto

O QUE SEUS CLIENTES PENSAM SOBRE SUA EMPRESA?

- Como se colocar no lugar do cliente?
- Você concentra todos os esforços para trazer o cliente até você. E quando o cliente escolhe o seu negócio, o que você faz para retê-lo?
- Cliente insatisfeito: é aquele que não volta (e ainda compartilha sua má experiência nas redes sociais).
- Cada vez mais empresas pagam para saber exatamente e com alto nível de detalhes , o que os consumidores pensam sobre seus serviços e produtos.
- Como fazer uma pesquisa eficiente, que aborde o que se passa no ambiente de compra, sem o envolvimento emocional de um cliente da loja ou de um funcionário?

Existem vários tipos de pesquisas que uma empresa pode fazer para levantar informações sobre o consumidor. Qual seria a pesquisa mais indicada?

A PESQUISA DO CLIENTE OCULTO PODE AJUDAR SUA EMPRESA A SABER O QUE REALMENTE ESTÁ ACONTECENDO NO AMBIENTE DE COMPRA.

ATRAVÉS DESTA PESQUISA O EMPRESÁRIO CONSEGUE SABER O QUE É IMPORTANTE PARA O CLIENTE , AJUDANDO A AUMENTAR AS CHANCES DE CONVERSÃO DE VENDAS.



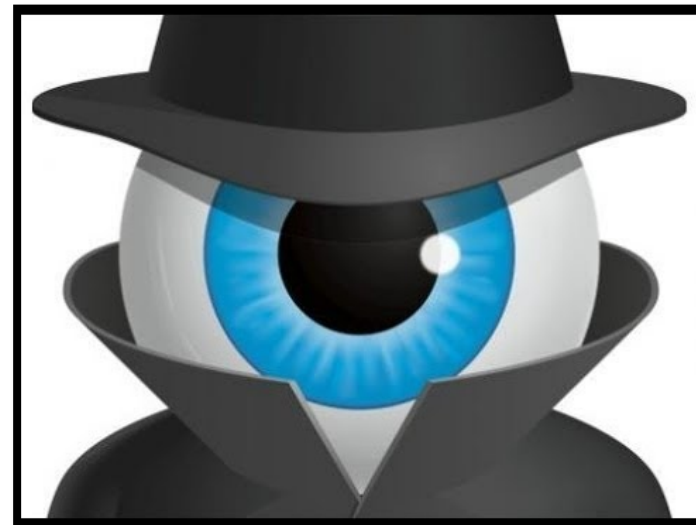
É A PESQUISA IDEAL PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS DO VAREJO, INTERESSADAS EM AVALIAR O ATENDIMENTO EM SEUS ESTABELECIMENTOS.

MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto

ENTENDENDO MELHOR O QUE É O CLIENTE OCULTO

- É uma ferramenta de pesquisa de mercado que é utilizada para medir a qualidade do atendimento ou a prestação de serviços de empresas , ou para levantar informações específicas sobre produtos e serviços.
- O cliente oculto é uma pessoa que se faz passar por um cliente, para avaliar o atendimento em um estabelecimento comercial. O trabalho consiste em avaliar com os olhos de um consumidor comum, tudo o que acontece no local, desde o comportamento dos atendentes até a qualidade dos produtos oferecidos.
- É ideal para entender o que se passa no ambiente da loja, na visão do cliente.
- Indicada para todos os tipos de empresas que trabalham com o consumidor final e muito utilizada por pequenas e médias empresas devido ao baixo custo em relação a outros tipos de pesquisas.



MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto

POR QUE CONTRATAR ESTE TIPO DE SERVIÇO?

- As empresas costumam contratar o Cliente Oculto para terem uma noção mais exata de como o consumidor é tratado e quais são as impressões dele em relação ao seu estabelecimento.
- Para saber se seus funcionários estão realizando um bom trabalho, atendendo adequadamente e até mesmo se estão sendo leais.
- Para levantar informações da concorrência, sendo as visitas feitas nas lojas dos concorrentes da empresa que contratou o Cliente Oculto. Conhecer a concorrência com mais profundidade a fim de fazer comparações e aprimorar o seu negócio.
- Para saber o nível de conhecimento de seus funcionários, sobre um produto ou marca e quais técnicas de vendas foram adotadas.
- Para realizar um monitoramento constante do trabalho dos funcionários da empresa a fim de garantir que eles estão seguindo corretamente o treinamento.

BENEFÍCIOS DE SE CONTRATAR O CLIENTE OCULTO

As empresas especializadas no serviço do Cliente Oculto presenciaram um crescimento de 70% na demanda por este tipo de serviço no último ano. A maior parte deste crescimento veio de empresas de pequeno e médio portes e franquias.

- Principal benefício: 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.

COMO FUNCIONA?

- ✓ O Cliente Oculto se faz passar por um cliente comum de um determinado local, podendo ser qualquer tipo de estabelecimento comercial como por exemplo: hotel, restaurante, loja de roupas, cinema, etc...
- ✓ Dependendo do tipo de avaliação, ele poderá simular uma compra, questionando o funcionário a respeito do produto que se pretende avaliar para testar o conhecimento do vendedor. Ele poderá efetuar ou não a compra – de acordo com o que foi especificado para ser feito na avaliação. Se a ideia é também avaliar o caixa da loja, então o Cliente Oculto irá comprar o produto, observando todo o processo.
- ✓ Após a visita, o Cliente Oculto irá responder um questionário sobre a experiência que vivenciou no ponto de venda (abordagem do vendedor, conhecimento técnico do produto, ambiente da loja, atendimento no caixa, fila, etc...), relatando tudo que foi visto. Ele irá também anexar fotos da loja – sempre que solicitado no treinamento.
- ✓ Com base nas informações do Cliente Oculto, a empresa contratada irá elaborar um relatório, consolidando as informações de todas as visitas, com fotos e comentários. É feito também uma análise, com sugestões de melhorias.

DESEJA FIDELIZAR E CONQUISTAR NOVOS CLIENTES?

QUER MELHORAR A PERCEPÇÃO QUE SEUS CLIENTES TÊM SOBRE SUA EMPRESA?

QUER SE DIFERENCIAR NO SEU MERCADO E SAIR NA FRENTE DE SEUS CONCORRENTES?

CONHEÇA O SERVIÇO DE CLIENTE OCULTO

MR. SHOPPER

Marketing & Cliente Oculto



CLIENTE OCULTO

AUDITORIA DE PDV'S

MERCHANDISING

VERIDIANA CORDEIRO

Diretora de Marketing

11 96362-1044 / 11 2309-9279
Email: veridiana@mr-shopper.com

