

# CLIENTE OCULTO

Como implementar - passo a passo



## PREPARAÇÃO



O que você quer avaliar: atendimento, estrutura do local, etc...



Quanto você tem de verba para esta avaliação



Defina o roteiro de avaliação e defina os atributos a serem avaliados

## AVALIADORES



Defina quem irá realizar as avaliações - alguém da empresa ou alguma agência de Cliente Oculto



Procure pessoas com o perfil de seu cliente



Escolha um avaliador que goste de avaliar serviços, que seja observador e crítico

## APLICAÇÃO



O avaliador deverá visitar o local e avaliar a performance do atendimento, loja, etc...



A avaliação poderá ser de forma presencial, por telefone ou internet



Poderá haver compra ou não de um produto/serviço na loja para avaliar o atendimento

## RELATÓRIO



Elaboração de um relatório sintético com as informações levantadas



Sugestões de melhorias: o que fazer? qual o prazo? quem é o responsável?



Monitoramento contínuo para avaliar a evolução no atendimento