



**IMK**  
**Investigaciones**  
**de Marketing**

# + CLIENTE INCOGNITO – MYSTERY SHOPPER

Mejorar la productividad de los negocios es una premisa empresarial en los mercados actuales, tener la posibilidad de ver en acción a sus representantes abre un abanico de oportunidades para el desarrollo de competencias que se alineen perfectamente con el direccionamiento gerencial.

Esta herramienta le permite identificar, con total precisión las áreas, temas, actitudes y desempeños que requieren mayor atención y mediante el estudio de casos reales realizar retroalimentaciones mas efectivas.



## **METODOLOGÍA**

La persona que efectúa el video ingresa como un cliente normal, efectúa un recorrido por el lugar, solicita asesoría e información respecto al producto o servicio, consume o compra de ser requerido, grabando todo el proceso de atención desde la entrada hasta la salida, lo que dure cada atención. El cliente incógnito actúa normal durante todo el proceso con actitud pasiva sin forzar situaciones.

## BENEFICIOS

- Incrementar sus ventas.
- Lograr clientes fieles y satisfechos.
- Monitorear y controlar su negocio.
- Promover un cambio de actitud hacia el servicio.
- Evaluar el conocimiento respecto a productos y servicios.
- Medir el retorno de la inversión y la aplicación de sus programas de formación.
- Brinda una herramienta de medición de la gestión comercial adicional al presupuesto de ventas.

MYSTERY SHOPPER MYSTERY SHOPPER  
MYSTERY SHOPPER MYSTERY SHOPPER  
MYSTERY SHOPPER MYSTERY SHOPPER





Cel: 316 344 38 46  
info@imk.com.co  
www.imk.com.co

Calle 48D No. 66 - 21 Of 308  
Teléfono: 448 84 65  
Medellín - Colombia