

# Net.Ex

Network Expertise S.r.l.

*Società di consulenza specializzata nell'offrire soluzioni  
alle esigenze delle aziende, associazioni pubbliche  
e private e loro forme organizzate,  
nelle aree del marketing strategico, della comunicazione  
e dell'integrazione con gli strumenti della new economy.*

*Mystery Client*



*A cura di Laura Chiodi*



# Cliente Misterioso

**CLIENTE MISTERIOSO O MISTERY CLIENT**

- **COS'E'**
- **PERCHE' UTILIZZARLO**
- **COME FUNZIONA**
- **VANTAGGI & OBBIETTIVI**
- **QUANTO COSTA**
- **I POTENZIALI CLIENTI**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## COS'E'

- ✓ **Il mystery shopper o cliente misterioso è uno degli strumenti piu' efficaci per misurare le performances delle risorse in un punto vendita.**
- ✓ **È una valutazione della qualita' del servizio per monitorare i punti vendita delle catene distributive presenti sul territorio (catene dirette e/o franchising)**
- ✓ **È un prezioso strumento a supporto della direzione Risorse Umane e del marketing dell'Azienda per intervenire con supporti di formazione, incentivazione e motivazione**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## PERCHE' UTILIZZARLO

- ✓ **Una commessa indisponente, lunghe attese alla cassa, negligenze del personale, scarsa o inesistente spiegazioni sul prodotto allontanano il Vs cliente dal pv.**
- ✓ **La qualita' del servizio finale fornito al potenziale cliente e' fondamentale nella rete operativa.**
- ✓ **Il valore aggiunto del vs prodotto si chiama: qualita', cortesia, puntualita', pulizia, competenza, attenzionalità .**
- ✓ **Il monitoraggio delle risorse umane coinvolte nel processo di vendita e' fondamentale per la salvaguardia dei volumi di attivita' e per la fidelizzazione del cliente.**
- ✓ **Il mistery permette quindi di predisporre una serie di interventi correttivi e formativi sullo stesso personale.**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## COME FUNZIONA

- ✓ **I ns Mistery shopper visitano, periodicamente, in modo assolutamente anonimo, i pv interessati all'operazione i quali , fingendosi potenziali acquirenti, verificano sul campo situazioni predefinite di comune accordo con la catena.**
- ✓ **I ns Mistery verificheranno ,in base a rigidi parametri, fissati preventivamente con la catena, il modus operandi del personale di vendita e la loro aderenza alle indicazioni di comportamento fissate dall'Azienda.**
- ✓ **Le valutazioni, basate su dati rigorosamente oggettivi e non su interpretazioni personali, saranno riportate su appositi report.**
- ✓ **Destinatario finali dei report è la direzione Risorse Umane dell'Azienda e/o il marketing**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## VANTAGGI & OBIETTIVI

- ✓ **Registrare i punti di forza e di debolezza della propria rete (o della concorrenza) ed intervenire in modo mirato, per migliorarla.**
- ✓ **Avere in tutti i pv della catena dei parametri qualitativi di servizio standardizzati.**
- ✓ **Controllare il servizio reso al consumatore finale**
- ✓ **Promuovere e verificare l'efficacia degli interventi formativi sulle Risorse Umane.**
- ✓ **Migliorare la performance globale dalla catena**
- ✓ **Il tutto si traduce in una fidelizzazione del cliente al pv, in una maggiore motivazione del personale interno e in un aumento di fatturato ..il tutto con dei costi operativi ragionevoli.**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## QUANTO COSTA

- ✓ **Il servizio Mystery Shopper ha una garanzia di riuscita se effettuato per un periodo di almeno un anno, con visite periodiche.**
- ✓ **Il costo può essere formulato solo conoscendo le variabili legate ai parametri qualitativi da controllare, ad esempio: numero dei punti vendita interessati, durata del servizio (minimo un anno), periodicità delle visite, modalità di rientro dei dati/report, ecc.**
- ✓ **Una volta fissati i parametri di cui sopra, sarà possibile formulare un preventivo definitivo, completo di proposta di interventi formativi da attivare sulle risorse umane.**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



# Cliente Misterioso

## I POTENZIALI CLIENTI

- **Il Mystery Shopper e' indicato per il controllo della qualita' del servizio in catene/franchising di :**
  - **Ristoranti**
  - **Supermercati**
  - **Stazioni di Servizio**
  - **Istituti di credito**
  - **Bar**
  - **Fast-food**
  - **Alberghi**
  - **Stazioni di rifornimento carburanti**
  - **Negozi specializzati (abbigliamento, giocattoli, musica, elettronica di consumo, ecc).**

**Net.Ex**  
Network Expertise S.r.l.

*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*



*Sede operativa: via Romana 111,  
34074 Monfalcone (GO)  
tel. +39 0481 45138  
fax +39 0481 792663*

*Sede Legale: via Duca d'Aosta 101  
34074 Monfalcone (GO)*

*www.netexsrl.it  
info@netexsrl.it*

# Mystery Client

**a cura di  
Laura Chiodi**

**per informazioni:**

**[laura.chiodi@netexsrl.it](mailto:laura.chiodi@netexsrl.it)**