



Quality Performance

Sua satisfação é o que nos motiva!!



ENTRE EM CONTATO

TELEFONE / WHATSAPP: (44) 99935-8511

E-MAIL: CONTATO@QUALITYPERFORMANCE.COM

SITE: WWW.QUALITYPERFORMANCE.COM

Bem-vindo,

Apresentando a empresa Quallity Performance

Somos especializados na
melhoria do atendimento de
sua empresa, através da
Avaliação de Cliente Oculto.



QUALLITY
PERFORMANCE



Introdução à empresa

A Quality Performance, desenvolveu através de uma necessidade de mercado uma análise de avaliação de cliente oculto, que possibilita as empresas parceiras, um relatório com a visão de seus clientes de forma sistêmica, sobre a empresa contratante, proporcionando identificar as deficiências do atendimento da empresa, para traçar um plano de ação para as demandas levantadas.



Nossa missão:

Ser referência no aumento da satisfação dos clientes com os estabelecimentos, compartilhar a experiência vivida de forma simples pelos clientes, através da avaliação de cliente oculto.



Valores da nossa empresa:



Imparcialidade

Atendimento e a alma do negócio e as experiências vivenciadas são tratadas com imparcialidade, valorizamos a real vivência para ações corretas.



Satisfação dos clientes

Amamos o que fazemos e acreditamos que essa paixão é o que motiva o nosso sucesso.



Autenticidade

Permanecemos fiéis ao que acreditamos. Nossas atitudes e ideias refletem isso.

Avaliação de cliente oculto

Uma Ferramenta Valiosa para Avaliar a Experiência do Cliente!

- A satisfação do cliente é um fator essencial para o sucesso de qualquer negócio.
- Com o objetivo de entender e melhorar a experiência do cliente, muitas empresas estão recorrendo a uma técnica conhecida como cliente oculto, também chamado de cliente misterioso.
- Essa abordagem oferece insights valiosos sobre o atendimento ao cliente, qualidade dos produtos e serviços, e ajuda a identificar áreas de melhoria.
- Neste artigo, exploraremos o conceito de cliente oculto e como ele pode ser aplicado para impulsionar o sucesso de um negócio.



O que é cliente oculto?

O cliente oculto é uma técnica de pesquisa que envolve o uso de pessoas contratadas, chamadas de clientes ocultos, para visitar estabelecimentos comerciais ou interagir com empresas como um cliente normal. As experiências podem ser contratadas para serem vivenciadas na forma on-line, no caso de e-commerce, empresas de delivery etc. Essas pessoas realizam uma análise detalhada da experiência do cliente, avaliando aspectos como atendimento, limpeza, tempo de espera, conhecimento dos funcionários, entre outros. O objetivo é obter uma visão imparcial e realista do que os clientes enfrentam ao interagir com a empresa.





Como funciona?

A Quality Performance, trabalha com um programa de cliente oculto personalizado, que pode ser adaptado de acordo com a realidade da sua empresa. Os clientes ocultos são selecionados com base no perfil demográfico do público-alvo da empresa. Eles recebem instruções detalhadas sobre o que observar, perguntas específicas para responder e critérios para avaliação. Após a visita, os clientes ocultos relatam suas descobertas em um relatório detalhado, fornecendo feedback sobre sua experiência.



Benefícios do cliente oculto:

- 1. Avaliação imparcial:** Como clientes normais, os clientes ocultos fornecem uma perspectiva imparcial e realista sobre a experiência do cliente. Eles não são influenciados pela consciência de que estão sendo avaliados, o que leva a resultados mais autênticos.
- 2. Identificação de áreas de melhoria:** O feedback dos clientes ocultos ajuda a identificar pontos fracos e áreas de melhoria. Isso permite que as empresas tomem medidas corretivas e aprimorem seus processos para proporcionar uma melhor experiência ao cliente.
- 3. Monitoramento do desempenho dos funcionários:** O cliente oculto pode avaliar o desempenho dos funcionários em situações reais de atendimento ao cliente. Essa informação pode ser usada para fornecer treinamento adicional e incentivar um melhor desempenho.
- 4. Comparação com a concorrência:** O cliente oculto também pode ser usado para comparar o desempenho da empresa com o de seus concorrentes. Isso permite que a empresa avalie sua posição no mercado e identifique oportunidades de diferenciação.



**QUALITY
PERFORMANCE**



Resultado

O cliente oculto é uma ferramenta valiosa para avaliar a experiência do cliente e identificar áreas de melhoria. Ao fornecer feedback imparcial e detalhado, essa técnica ajuda sua empresa a aprimorar seus processos, melhorar o atendimento ao cliente e impulsiona o seu negócio. Solicite um orçamento!

