



ЗАХІДНА МАРКЕТИНГОВА КОМПАНІЯ

# ТАЄМНИЙ ПОКУПЕЦЬ

---

Оцінка якості обслуговування в мережі закладів харчування (CaVaRe)

КОМЕРЦІЙНА ПРОПОЗИЦІЯ

# ЦІЛІ ТА ЗАДАЧІ

- ✔ Оцінка якості обслуговування гостей та ввічливості персоналу в мережі.
- ✔ Аналіз виконання встановлених стандартів та знання меню працівниками.
- ✔ Оцінка загальної чесності та лояльності працівників до бренду.
- ✔ Створення об'єктивної бази для впровадження бонусної системи.
- ✔ Виявлення зон росту для підвищення конкурентоспроможності компанії.



# ФОРМАТ ДОСЛІДЖЕННЯ



## Методика

Візити "таємних клієнтів", що ідеально відповідають портрету вашої цільової аудиторії. Тривалість одного візиту становить від 45 до 90 хвилин.



## Критерії Оцінки

Глибокий аналіз сервісу: від знання продукту та професійних якостей до виявлення сильних та слабких сторін кожного окремого працівника.



## Контроль & Звіти

Доступ до сучасної on-line системи ЗМК для відстеження результатів у реальному часі. Можливість проведення аудіо та фото фіксації візитів.

# ПРОЦЕС ТА РЕЗУЛЬТАТИ

## Задачі ЗМК

---

- ✓ Розробка детального плану, анкет, сценаріїв та легенд візитів.
- ✓ Налаштування on-line системи та узгодження критеріїв.
- ✓ Проведення польового етапу кваліфікованими спеціалістами.
- ✓ Обробка, глибокий аналіз даних та підготовка експертного звіту.

## Матеріали для Замовника

---

- ✓ Аналітичний звіт з рекомендаціями у форматі MS PowerPoint.
- ✓ Копії чеків кожного візиту на суму здійсненої покупки.
- ✓ Аудіо та фотозвіти (надаються за попередньою потребою).
- ✓ Підсумкова презентація результатів керівництву компанії.

# ФІНАНСОВІ УМОВИ

**848 €**

## БАЗОВА ВАРТІСТЬ 1 ВІЗИТУ

Вартість може складати до 1310 € залежно від складності завдання. Сума чеку покупки оплачується додатково.

### Варіант I: Оцінка закладу

Проведення 5 візитів на 1 заклад харчування.

Оптимальний вибір для систематичного моніторингу загальної якості обслуговування по всій мережі.

### Варіант II: Оцінка персоналу

Проведення 3 візитів на кожного працівника. Ідеальне рішення для запровадження справедливої мотиваційної системи.

# 20+ РОКІВ ДОСВІДУ

Провідні компанії України довіряють нам розробку стратегій,  
маркетингові дослідження та аудит якості:

НОВА ПОШТА

ПРИВАТБАНК

МЕТРО

АШАН

РУКАВИЧКА

ЛЕОКЕРАМІКА

МТА

УКРСОЦБАНК

ПУМБ

SKYLINE DEVELOPMENT