

Mystery shopping

● WAT?

De mystery shopper (MS) is een undercover of anonieme klant die met een checklist de winkel bezoekt, op een uur en een dag dat een andere normale (nieuwe) klant de zaak bezoekt. De MS geeft een objectief beeld van hetgeen zich op dat ogenblik op de winkelvloer afspeelt.

● VOOR WIE?

Leidinggevenden.

● WAAR EN WANNEER?

De mystery shopper komt langs in de winkel, tijdens de openingsuren. Eventueel op een afgesproken tijdstip met de leidinggevende.

● HOE?

PMO ontwikkelde een beschrijvende methode van hetgeen de mystery shopper op de winkelvloer ervaart. Hij of zij geeft middels een warmteschaal aan welk gevoel hij/zij heeft bij de winkelervaring. Deze methodiek levert de zaakvoerder waardevolle informatie op om bvb zijn personeel verder bij te scholen of om zijn zaak nog verder te professionaliseren.

De mystery shopper doet de meting aan de hand van de checklist maar koppelt daar geen actie aan. Hij/zij geeft enkel objectief weer wat werd waargenomen.

Dankzij het rapport van de mystery shopper hebben wij kunnen achterhalen waar de verbeterpunten in onze winkel waren. Sinds we aan deze punten actief werken, zien wij onze winkel beter scoren.

● DOOR WIE?

PMO werkt samen met mystery shoppers maar behoudt zijn neutrale rol. Alle mystery shoppers hebben stuk voor stuk jaren ervaring in de retail en weten dus ook perfect waar de klant in de winkel op let en waar hij belang aan hecht.

● CONTACT

wendy.labie@pmocvba.be - 02 212 26 51