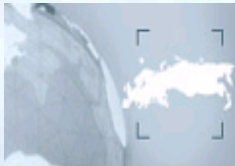




WHEN YOU NEED TO BE SURE

**SGS**



## Presentación del Servicio de Cliente Misterioso

**La importancia de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en un entorno cada vez más competitivo**

**28 de febrero de 2007**



- Lodge Service es miembro del Grupo SGS, líder mundial en verificación e inspección de calidad, presente en 140 países, con 1.300 oficinas y 40.000 empleados.
- A nivel nacional SGS cuenta con una plantilla de más de 3000 empleados distribuidos en su red de 70 oficinas, repartidas en todas las comunidades autónomas.
- SGS – Lodge está presente en múltiples sectores auditando Calidad de Servicio. Cada dos minutos SGS efectúa un control de calidad en España.
- Entre nuestros clientes se incluyen muchas de las empresas líderes en sus respectivos sectores: Cabe señalar una amplia experiencia en investigación comercial incluyendo empresas líderes del sector de la Hostelería, Restauración y Turismo.



**SGS Lodge realiza el servicio de Cliente Misterioso abarcando un amplio abanico de sectores dentro de la Hostelería, Restauración y Turismo: midiendo y contribuyendo a mejorar la Calidad de Servicio desde el momento en el cual un cliente realiza su reserva y a lo largo del ciclo de servicio que experimenta. Empresas destacadas de estos tres sectores en España utilizan nuestro servicio para calibrar sus índices de calidad.**



**Agencias de Viaje  
 Aeropuertos  
 Líneas Aéreas**



**Hoteles/Casas Rurales  
 Restauración  
 Fast Food**



**Balnearios  
 Deportes Invierno  
 Playas**

- El nivel de servicio al cliente es un atributo fundamental en la imagen y posicionamiento de empresas que tienen un fuerte compromiso con la calidad de servicio y atención al cliente.
- Se entiende que las empresas disponen de herramientas para analizar la percepción de calidad de sus clientes; no obstante para asegurar que los establecimientos están cumpliendo con las exigencias del cliente y los procedimientos de la marca, se pretende complementar la información disponible con la realización del servicio de investigación comercial de Cliente Misterioso.



- ¿Cuál es el nivel real de servicio y atención al cliente ofrecido en los establecimientos de su Empresa?
- ¿Cómo responde el personal en los "momentos de verdad" en el día a día de su trabajo?
- ¿Se demuestra suficiente capacidad comercial cuando el personal tiene la oportunidad frente al cliente de añadir valor con su contribución, reforzando así la marca de su Empresa?

- Mediante un programa de visitas de Cliente Misterioso a los establecimientos de su Empresa, se establecería un índice objetivo del nivel de calidad de servicio ofrecido a los clientes de su Empresa.



### 1. Definición del Proyecto

Reuniones con la Dirección de *su Empresa* para determinar los objetivos y parámetros del Servicio.



### 2. Diseño del Cuestionario

Elaboración de un cuestionario a medida de las particularidades del proyecto.



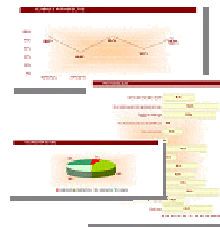
### 3. Formación de Clientes Misteriosos

Los equipos de Clientes Misteriosos, son formados según el perfil de los clientes reales.



### 4. Visita a los establecimientos

Programa de visitas para evaluar el Ciclo completo de Servicio al Cliente.



### 5. Rápida entrega de la información

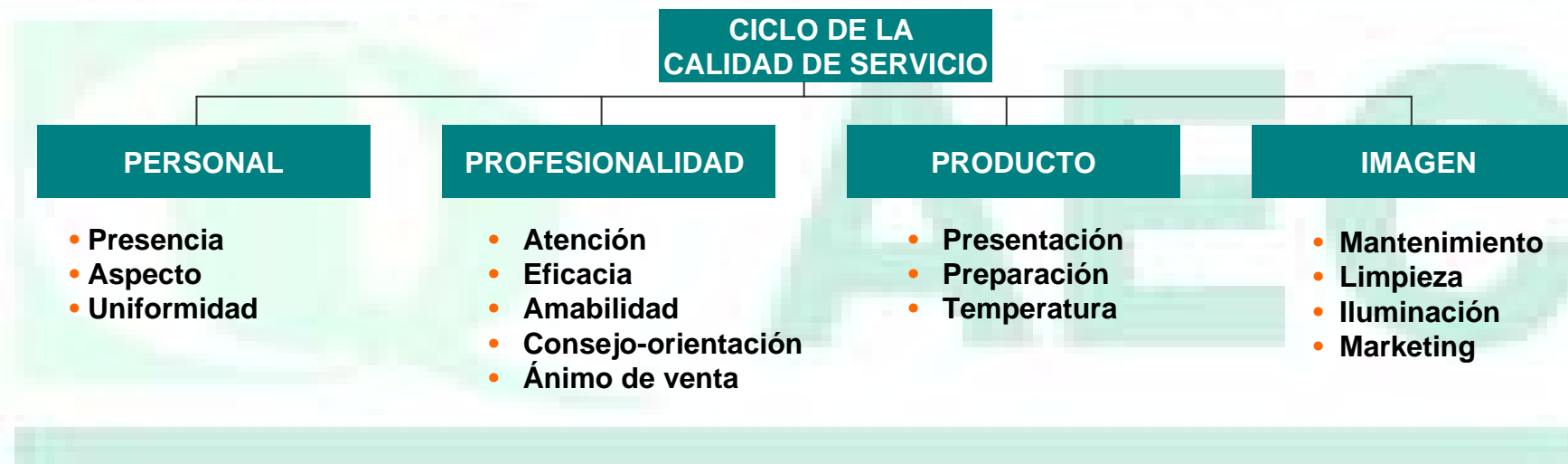
Detallados informes cuantitativos, respaldados y enriquecidos con información cualitativa.



### 6. Plan de mejora continua

Definir acciones de mejora, incluyendo planes de implicación y motivación de todo el personal.

- Tras definir los parámetros del proyecto con su Empresa, personal de SGS-Lodge, con el perfil representativo de clientes reales de cada uno de los establecimientos, reproducirían escenarios comunes para evaluar el nivel de calidad de servicio ofrecido.
- El estudio se basaría en un cuestionario consensuado con su Empresa que permitiría auditar con criterios homogéneos los factores funcionales y, sobre todo, los factores relacionales que influyen en la satisfacción de los clientes y su decisión de regresar o recomendar el establecimiento.



- Evidentemente, el cuestionario confeccionado está “hecho a la medida” y abarcaría todo el ciclo de calidad de servicio ofrecido por el personal del establecimiento.
- Mediante un programa de visitas a los establecimientos, el personal de SGS - Lodge Service, actuando siempre como clientes normales, evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad y capacidad comercial del personal de su Empresa.
- Lógicamente, SGS-Lodge se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad toda la información recogida durante la realización del Proyecto Cliente Misterioso.

## 5. IMPORTANCIA DEL PERFIL DEL MYSTERY SHOPPER

### 1 SU PROFESIONALIDAD.

- Especializados en auditar Calidad del Servicio.

### 2 SU EXPERIENCIA Y FORMACIÓN.

- Sólida experiencia en una amplia variedad de sectores.
- Formación específica a medida de cada tipo de negocio.

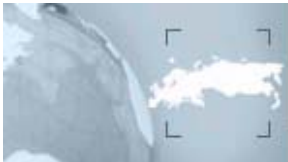
### 3 SU COMPROMISO.

- Proporcionan información objetiva, independiente y precisa.
- Compromiso con cada proyecto emprendido.

### 4 SU PERFIL

- Personal seleccionado para reflejar el perfil de los clientes actuales y potenciales

- Cabe resaltar que el trabajo de campo sería efectuado por profesionales experimentados en plantilla, directamente formados y gestionados por SGS-Lodge, asegurando la necesaria homogeneidad de criterios de evaluación.
- Nuestra metodología parte de la premisa que se requiere profesionales para auditar a otros profesionales, para tener la necesaria credibilidad en la información aportada a la Dirección.



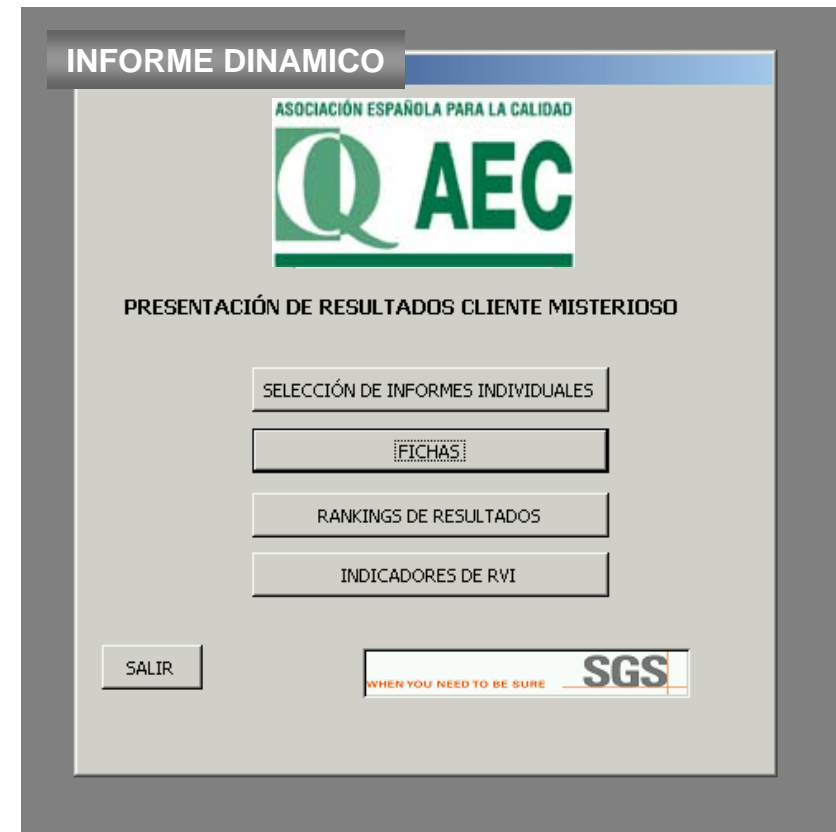
Cliente Misterioso System

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD  
**Q AEC**

SGS España



- Se entregarían a la Empresa los siguientes ficheros en soporte informático de acuerdo con los formatos adecuados para el departamento de informática:
  - Aportación de todos los datos en plataforma Web de SGS – Lodge MSS (Mystery Shopping System), vía Internet, para rápida consulta de las evaluaciones, compras, etc.
  - Datos tabulados con cada una de las visitas realizadas.
  - Informe dinámico posibilitando la selección y filtrado de fichas y cruces de datos.
  - Informes personalizados de visitas individuales para cada establecimiento. (Incluye información cuantitativa y cualitativa con observaciones e incidencias)
  - Informe de temas más significativos del trabajo de campo (fechas realización, incidencias,...)
  - Un informe ejecutivo para la dirección con el análisis de los resultados más destacados del estudio.



MysteryShopping - Microsoft Internet Explorer provided by SGS Spain

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://www.solucionestecnos.com/mysteryshopping> Ir Links

SGS España **Mystery Shopping System**

Rellene los campos y pulse **Aceptar**  
(Los campos marcados con \* son obligatorios)

**Introduzca sus datos:**

**Nombre de usuario:** \*

**Password:** \*

**ACEPTAR**

Contacto

**GRUPO SGS ESPAÑA**  
Trespaderne 29  
Edificio BARAJAS I  
28042 Madrid  
España

Teléfono:  
+34 91 313 80 00  
Fax:  
+34 91 313 80 80  
E-mail:

- ➔ El acceso a la información on-line permite realizar las consultas desde cualquier ordenador con conexión a Internet.
- ➔ Mediante la creación de unos perfiles, determinados previamente por **La Empresa y SGS-Lodge Service**, cada Usuario definido puede acceder a los resultados de sus agrupaciones, Zona, Mercado, Explotaciones, etc.

→ **Tipos de consulta**

Listado evaluaciones

Resultados 1 - 25 de 48

Período	Cod. visita	Cod. localización	Nomb. Loc.	Dirección	Población	Provincia
0004_002_06	C21_01	1	Albacete	C/ Martínez Villena, 15		ALBACETE
0004_002_06	C21_01	28	Elche	Avda. Juan Carlos I, 17		ALICANTE
0004_002_06	C21_01	3	Alcoy	C/ Oliver, 18		ALICANTE
0004_002_06	C21_01	30	El Saler	CC. El Saler Autop del Saler loc 21-22		VALENCIA
0004_002_06	C21_01	32	Espai Campanar	Avda. Tirso de Molina, 16		VALENCIA
0004_002_06	C21_01	37	Gandía	Centro Comercial Plaza Mayor		VALENCIA
0004_002_06	C21_01	39	Gandía III	C. Cial. Gandía Palace. Pl. Balandre, s/n, nivel 2, local 8		VALENCIA
0004_002_06	C21_01	4	Aldaya	Parque Com.y de Ocio Bonaire, 022		VALENCIA
0004_002_06	C21_01	92	Vinaroz	C/ Santa Rita, 6		VALENCIA
0004_002_06	CC_01	16	Benidorm	C/Esperanto. 4		ALICANTE

Filtro de Informes de Cliente - Microsoft Internet Ex...

Provincia

**Agrupación**

SUPERVISOR

Cod. Loc.

Año

→ Disponibilidad de consulta de **Evaluaciones** por:

- Periodos, fecha, intervalo.
- Agrupaciones del proyecto (Centros locales, directores de zona, etc.)

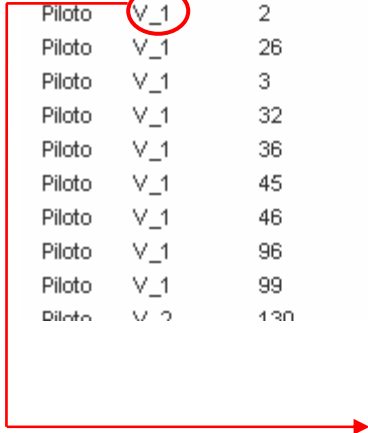
➔ **Informes de Visita Individual**

Listado evaluaciones



Resultados 1 - 25 de 33

Periodo	Cod. visita	Cod. localización	Nomb. Loc.	Dirección	Población	Provincia	Resultado
Piloto	V_1	130	ORENSE	Orense, 1		MADRID	60,44
Piloto	V_1	157					66,81
Piloto	V_1	2					18,56
Piloto	V_1	26					45,4
Piloto	V_1	3					32,01
Piloto	V_1	32					33,87
Piloto	V_1	36					57,35
Piloto	V_1	45					34,73
Piloto	V_1	46					39,16
Piloto	V_1	96					22,8
Piloto	V_1	99					54,87
Piloto	V_2	130					14,43



**ENC ENCABEZADO**

ENC\_01 Fecha

ENC\_02 Hora de entrada

ENC\_03 Hora de salida

---

**7 Marketing**

7\_01 Se observaron las campañas y promociones en vigor en el establecimiento  Si  No  N/A

7\_02 Todos los elementos promocionales eran perfectamente visibles y estaban orientados hacia el cliente  Si  No  N/A

7\_03 El personal está al corriente de las promociones visibles en el establecimiento  Si  No  N/A

7\_04 Las explicaciones ofrecidas se adecuan a las pautas / normativas establecidas por .....  Si  No  N/A

---

¿Con que compañías de telefonía móvil TRABAJA el establecimiento?

---

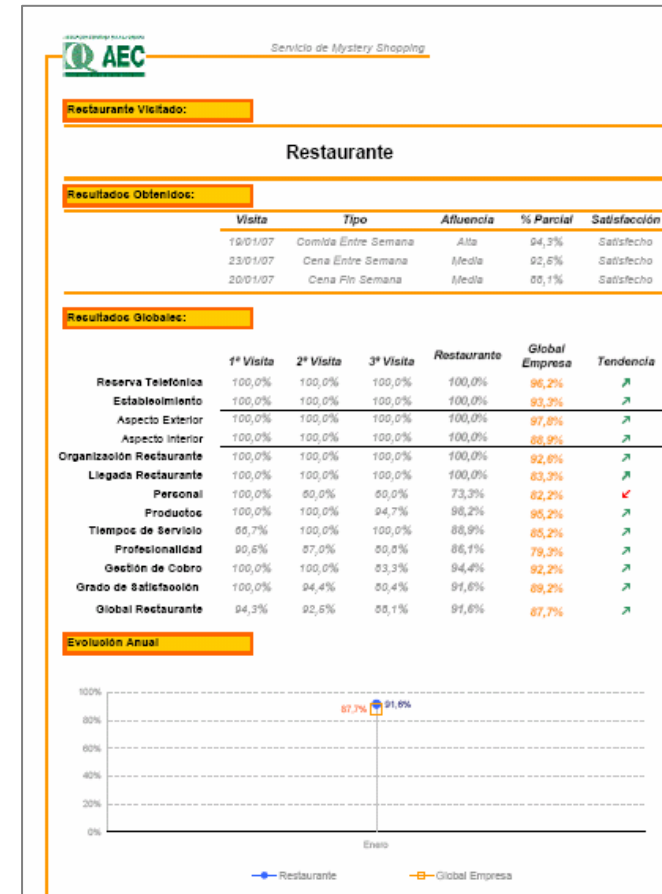
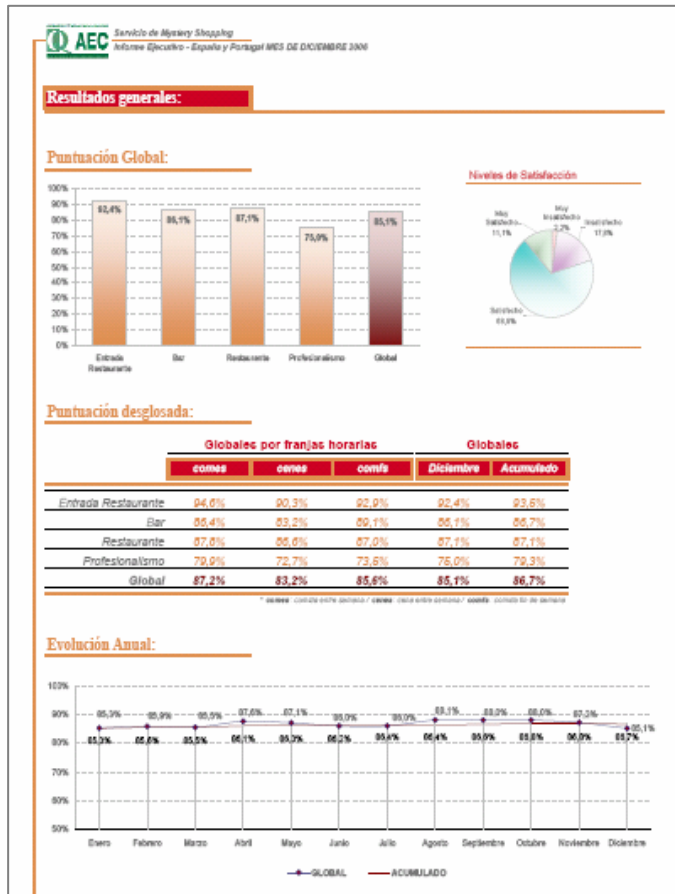
**OBS Observaciones generales sobre la visita**

O\_P Aspectos positivos de la visita

1. Se observó que existía un buen ambiente de trabajo y organización, ya que en atención de barra sólo había una empleada. Ésta vestía correctamente uniforme y mostraba una imagen aseada.

2. La atención del cliente fue inmediata mostrando un trato muy amable y cordial.

→ Informes Ejecutivos



**SGS**

# Servicio de Mystery Guest

Diciembre de 2006



## Hotels & Resorts

- ▶ Nomenclatura
- ▶ Síntesis
- ▶ Informe Cuantitativo
- ▶ Informe por áreas
- ▶ Dotaciones
- ▶ Informe pdf



Salir



Mystery Guest

# Nomenclatura



Nomenclatura

Síntesis

Departamentos

Inicio

## Abreviaturas

<b>Dept</b>	Departamento (ej: Recepción)	N/A	Ítem / Aspecto no aplicable
<b>Serv</b>	Servicio (ej: Reserva)	S/D	Empleado/a sin distintivo
<b>Asp</b>	Aspecto (ej: Centralita)	D/N/V	Distintivo no visible

## Sistemas de puntuación

Alcanzado	Puntuación otorgada a un ítem	V.A.	Puntuación de valor añadido: aspectos no incluidos en los procedimientos pero que se han realizado correctamente
Óptimo	Puntuación máxima al alcance del ítem		
Eficacia	Puntuación alcanzada por el Aspecto en una escala 0 a 10		

Valoración subjetiva del aspecto: Muy insatisfecho / Insatisfecho / Satisfecho / Muy satisfecho: MI I S MS

## Simbología

Espacios destinados al desarrollo de la información cualitativa

Ítems no evaluados a causa del desarrollo de la visita (Detallado en el desarrollo del Servicio)

Día: 23/07/2005 S → Día de la semana asociado a la fecha de la visita  
Hora: 12:30 → Hora en que se evalúa el Departamento / Servicio

Salir



Nomenclatura

Síntesis

Departamentos

Inicio

### ► Síntesis de la visita:

El cliente destacaría de la visita al Hotel la calidad y coordinación en los servicios de salud, tanto por su calidad, como por su profesionalidad y atención personalizada. Sin embargo también hay aspectos que exigen ser mejorados: el personal de recepción durante la llegada fue poco informativo sobre las instalaciones y servicios disponibles en el Hotel.

Mayor interacción en el servicio de mesa de restaurante, así como una mayor discreción y seriedad de los empleados evitando las conversaciones y bromas delante de los clientes.

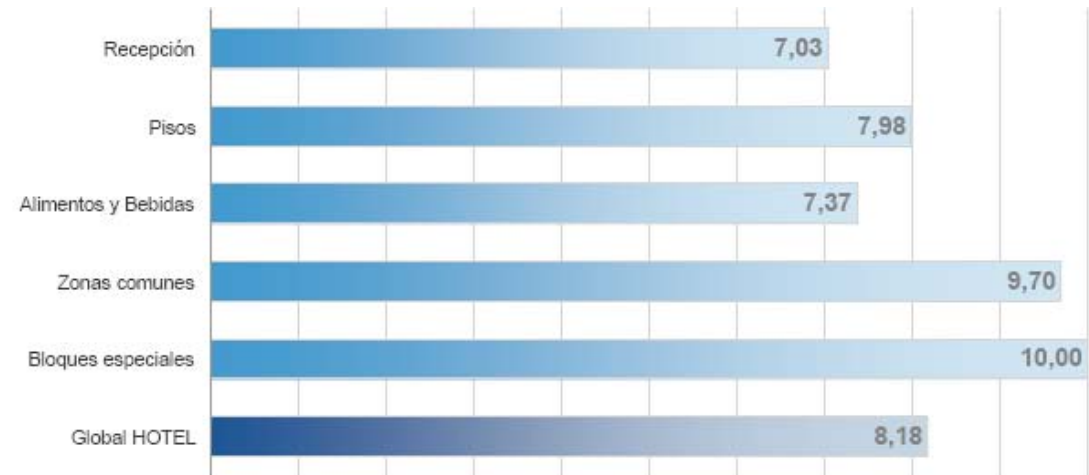
La habitación en la que el cliente se alojó se observaron varias deficiencias, en su instalación, mantenimiento y cuidado de la misma.



Salir

- Nomenclatura
- Síntesis**
- Departamentos
- Inicio

## ▶ Resultados por Áreas:



Salir

## ▶ Resultados por Áreas y Servicios:

		Eficacia			
<b>Dept</b>	<b>Recepción</b>	<b>7,03</b>	<b>Dept</b>	<b>Pisos</b>	<b>7,98</b>
<b>Serv</b>	↳ <b>Reserva</b>	6,13	<b>Serv</b>	↳ <b>Estándares Limpieza Llegada</b>	8,59
<b>Asp</b>	↳ Centralita	8,57	<b>Asp</b>	↳ Habitación en llegada	7,54
	↳ Toma de reserva	5,42		↳ Baño en llegada	10,00
	<b>Check In</b>	6,92		↳ Limpieza en habitación	9,21
	↳ Procedimiento	5,00		↳ Empleado	N/A
	↳ Empleado	10,00		<b>Minibar</b>	8,11
	<b>Check Out</b>	7,62		↳ Estandar Minibar	8,00
	↳ Procedimiento	6,54		↳ Limpieza	8,33
	↳ Administración	10,00		<b>Producto</b>	6,72
	↳ Empleado	9,29		↳ Habitación	5,48
	<b>Producto</b>	4,92		↳ Baño	10,00
	↳ Mostrador Recepción	4,92			
	<b>Servicio Botones Portería</b>	6,61			
	↳ Procedim. Botones llegada	2,67			
	↳ Empleado Botones	10,00			
	↳ Procedimiento portería llegada	N/A			
	↳ Empleado portería	N/A			
	↳ Procedimiento recogida salida	5,63			
	↳ Transporte maletas	0,00			
	↳ Empleado transporte	10,00			
	<b>Atención Huésped</b>	8,74			
	↳ Información procedimiento	8,00			
	↳ Empleado	10,00			



Salir

## ▶ Resultados por Áreas y Servicios:

Depr	<b>Alimentos y Bebidas</b>	<b>7,37</b>
Serv	↳ <b>Desayuno</b>	<b>7,66</b>
Asp	↳ Recepción - asiento	5,00
	Servicio	8,89
	Producto Buffet	6,43
	Empleado	10,00
	Dotación mesa	3,85
	Producto restaurante	10,00
	<b>Restaurante Carta / Al punto</b>	<b>8,31</b>
		6,65
	↳ Recepción - asiento	8,57
	Servicio	8,29
	Servicio de vino - bebidas	7,78
	Espiritu de venta	2,73
	Presentación factura	10,00
	Empleado	9,09
	Producto comida	10,00
	Dotación mesa	10,00
	Producto restaurante	7,37
	<b>Bar Cafetería</b>	<b>8,02</b>
	↳ Servicio	7,42
	Espiritu de venta	0,00
	Presentación de la factura	10,00
	Empleado	8,57
	Producto bar-cafetería	8,33
	<b>Room Service</b>	<b>7,55</b>
	↳ Solicitud de servicio	5,38
	Espiritu de venta	5,00
	Entrega de servicio	5,71
	Presentación de la factura	10,00
	Empleado	10,00
	Producto comida	7,86
	Presentación bandeja - carrito	9,55

\* Penalización del 20% sobre el resultado obtenido.

Depr	<b>Zonas comunes</b>	<b>9,70</b>
Serv	↳ <b>Señalización</b>	<b>10,00</b>
Asp	↳ Señalización	10,00
	<b>Limpieza y Mantenimiento</b>	<b>9,62</b>
	↳ Limpieza	9,39
	Mantenimiento	10,00
Depr	<b>Bloques especiales</b>	<b>10,00</b>
Serv	↳ <b>Salud</b>	<b>10,00</b>
Asp	↳ Información	10,00
	Servicio	10,00
	Empleado	10,00
	Be / SI / Producto	10,00



Salir

- Nomenclatura
- Síntesis
- Departamentos
- Inicio

## ► Valoración Subjetiva del M.Guest:

		MI	I	S	MS *
Dept	<b>Recepción</b>				
Serv	↳ Reserva			S	
	Check In		I		
	Check Out		I		
	Producto			S	
	Servicio Botones Portería		I		
	Atención Huésped			S	
Dept	<b>Pisos</b>				
Serv	↳ Estándares Limpieza Llegada			S	
	Minibar			S	
	Producto		I		

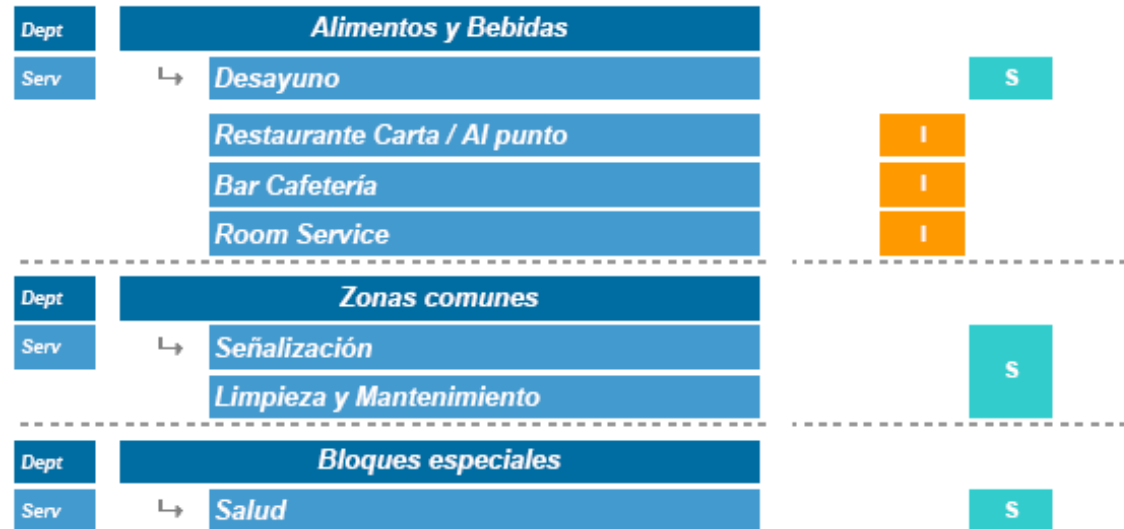
\* Valoración subjetiva del M.Guest: MI - Muy Insatisfecho I - Insatisfecho S - Satisfecho MS - Muy Satisfecho



Salir

- Nomenclatura
- Síntesis
- Departamentos
- Inicio

► Valoración Subjetiva del M.Guest:



Salir

