

# MYSTERY SHOPPER

Herramienta organizacional





“La calidad en un producto o servicio  
no es lo que tú le pones,  
sino lo que el cliente percibe”



# ACERCA DEL FACILITADOR

## Rogelio Rico

---

Consultor de negocios con más de 15 años de experiencia en proyectos de conformación de equipos orientados a metas. He colaborado en más de 150 casos de consultoría.

## Trayectoria

- Mercadólogo con maestría en negocios.
- Certificado: CONOCER, IDEFT, STPS
- Instructor en: FOJAL, CIAJ, CMIC, AFAMJAL, SEDECO, entre otros
- Conferencista nacional e internacional
- Director del Hospital Pyme (UdG)
- Investigador del Observatorio Tecnológico (UdG).

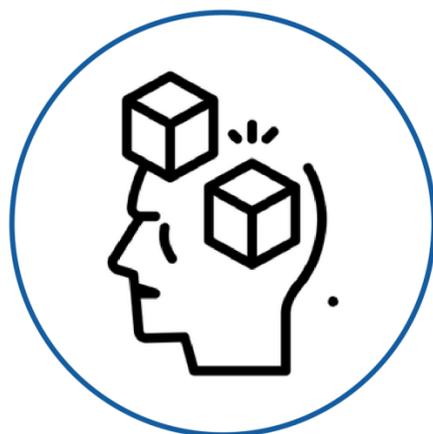


# CONCEPTOS PREVIOS



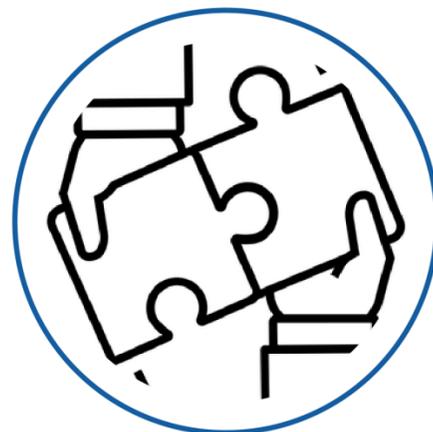
## MYSTERY SHOPPER

El comprador misterioso.



## PERSPECTIVA

La manera en que **percibimos, interpretamos o representamos** la realidad, ya sea física, visual, mental o emocionalmente.



## COLABORADORES

Personas que **trabajan juntas** en una empresa u organización.



# Propósito de la herramienta



Comprender la experiencia del cliente desde una perspectiva "de un usuario promedio", con base en los hallazgos detonar medidas para fortalecer su servicio al cliente y su fomentar la **recompra y/o recomendación**.

# ¿Qué es?

Herramienta que permite evaluar la calidad, atención y el cumplimiento de los servicios.



# ¿Cómo implementarla?

1

## Definir objetivos

Antes de comenzar, establece claramente los objetivos y las áreas que deseas evaluar.



2

## Seleccionar al mystery shopper

Elige una persona que se ajuste al perfil de tus clientes objetivo (empleado temporal, contratista independiente, cliente real)



3

## Entrenamiento

Proporciona información detallada sobre los aspectos que debe observar y evaluar.





# ¿Cómo implementarla?

4

## Evaluación objetiva y recopilación de datos:

El mystery shopper deberá evaluar el servicio y documentar sus observaciones de manera detallada



5

## Informe Detallado:

Deben presentar informes detallados que incluyan sus observaciones, comentarios y cualquier recomendación para mejorar.



6

## Análisis de Resultados:

Analiza los informes de Mystery Shopping para identificar áreas de mejora y fortalezas.



# ¿Cómo implementarla?

7

## Retroalimentación al Personal:

Comparte los resultados con el personal del establecimiento de manera constructiva.



8

## Seguimiento Continuo:

Realiza evaluaciones periódicas para garantizar la consistencia y la mejora continua.



# Recursos a considerar para aplicar la herramienta "Mystery Shopper"



## Check List

Crea un check list en donde agregues todos los puntos a considerar en la evaluación del servicio.

		Calificación	64.22
Ubicación: Zapopan Fecha de evaluación: 22/04/2021 Nombre del evaluador: Erik			
<b>1</b>	<b>Bienvenida y orden</b>	Calificación De Área 54%	Respuestas 7
1	En una escala del 1 al 5, ¿qué tan bienvenido se sintió desde el momento en que llegó durante su visita?		4
2	¿El exterior del restaurante se veía cálido y acogedor?		NO
3	¿ Los baños estaban limpios y bien mantenidos?		SI
4	¿Todas las mesas, sillas, paredes y pisos dentro del restaurante estaban limpios y ordenados?		NO
5	Si hubiera mesas disponibles, ¿estaría sentado inmediatamente?		SI
6	Una vez en el restaurante fue recibido por el/la recepcionista dentro de un período de tiempo razonable, dada la cantidad de clientes?		NO
7	El establecimiento cuenta con sistema de ventilación (aire acondicionado, ventiladores de techo, enfriadores de aire)		SI
<b>2</b>	<b>Servicio del anfitrión</b>	Calificación De Área 94.12	Respuestas 17
8	Al tomar su pedido, ¿el mesero fue amable?		NO
9	¿El miembro del equipo hizo alguna recomendación personal o describió su elección de menú?		NO
10	¿El miembro del equipo le comentó sobre alguna promoción?		SI
11	¿El miembro del equipo le ofreció alguna opción adicional para complementar su comida?		NO
12	¿El miembro del equipo le preguntó si ya había visitado el establecimiento antes?		NO
13	¿El miembro del equipo te saludó con una sonrisa y contacto visual?		SI
14	¿Se le asignó tarde un mesero?		NO
15	¿El mesero limpió la mesa al llegar?		NO
16	¿Se tomó su pedido en un período de tiempo razonable después de estar sentado, dada la cantidad de clientes?		NO
17	¿El mesero le informó de cualquier platillo no disponible?		NO
18	¿Te entregaron tu orden correcta con los alimentos y bebidas que ordenaste?		
19	¿El mesero le mostró o le entregó el menú de postres?		NO
20	¿Algún miembro del equipo volvió a consultar en el momento adecuado preguntando ¿Cómo está todo?		NO
21	Al final de la visita, ¿sabía que había eventos próximos?		NO
22	¿Recibió la cuenta de manera oportuna?		NO
23	Según su visita de hoy, en una escala del 1 al 5, donde 1 no es probable y 5 es extremadamente probable, ¿volvería a comer en este restaurante?		3
24	Según su visita de hoy, en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy pobre y 5 es excelente, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción?		2

Agrega puntaje de calificación por área.

**Comentarios Finales**

No olvidar agregar comentarios finales.

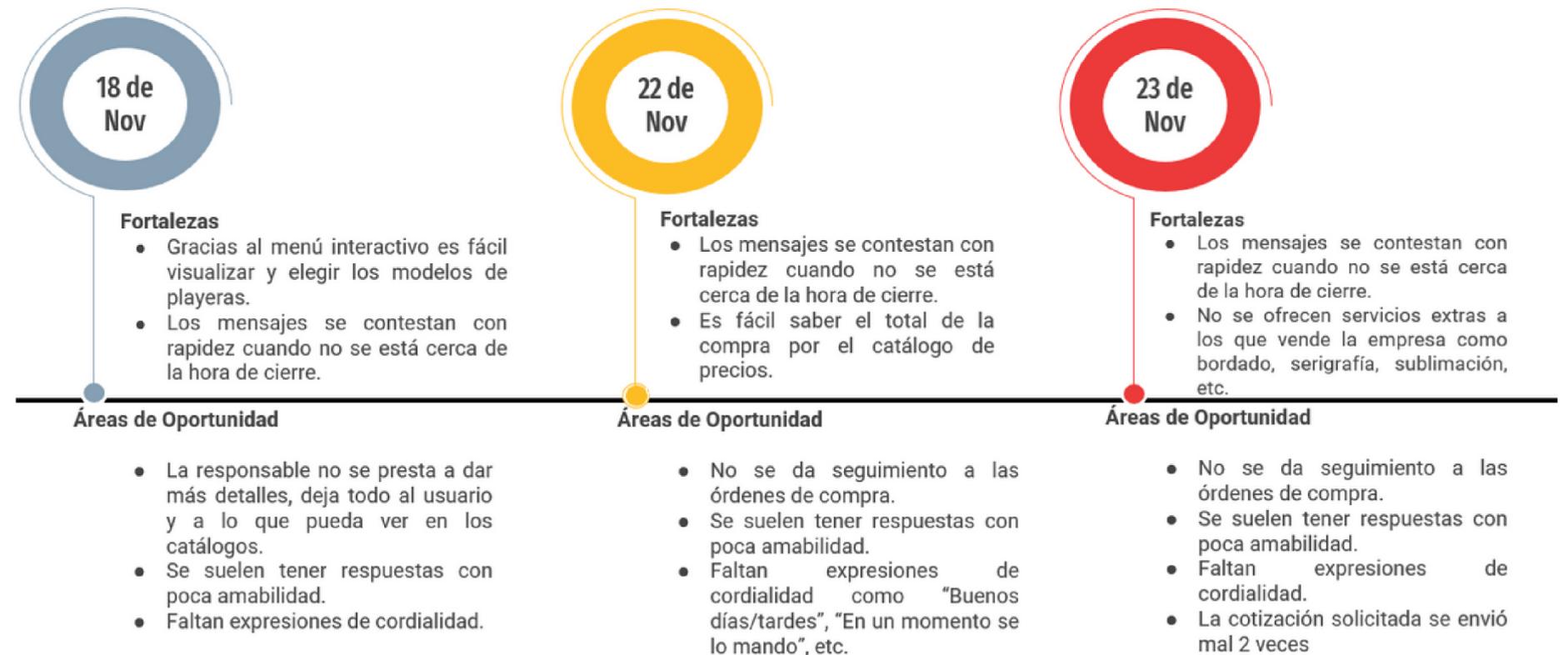
# Ejemplos



## Experiencia LA TAPATIA (Solares)



## Mystery Shopper





**Hospital pyme**



**hospital\_pyme\_cucea**



**<http://hospitalpyme.mx>**



**[dudas@cucea.udg.mx](mailto:dudas@cucea.udg.mx)**