

Mystery shopping

Jak precizní sběr dat a analytický přístup společnosti NAUT odhaluje skryté rezervy v prodejní síti a skokově zvyšuje výkonnost!

PŘÍPADOVÁ STUDIE

Z důvodu zachování obchodního tajemství klienta anonymizujeme název společnosti i konkrétní produkty. Data a výsledky jsou reálné.



Zadání a cíle

ZADÁNÍ

Pro klienta s celorepublikovou působností jsme měli za úkol zjistit, s jakou úspěšností bude nabídnut návštěvníkovi daný produkt.

CÍLE

Změřit realitu a na základě doporučení zvýšit tržby díky kvalitnější nabídce produktu.



Průběh Mystery Shopping

Zadání do CRM

import databáze
a parametrů

Zaškolení

příprava mystery
shopperů

Realizace

dvě vlny návštěv
(16 dnů)

Reporting

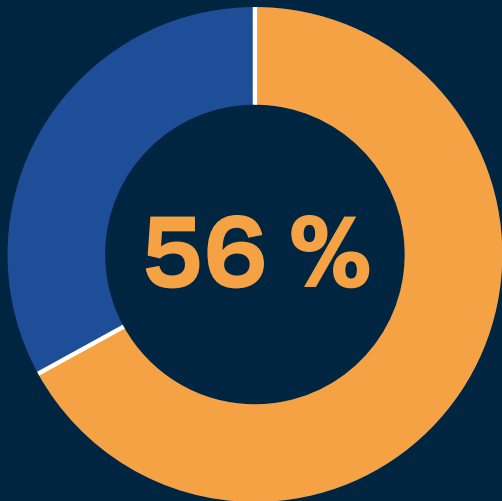
on line reporting
pro klienta

Konzultace s klientem

implementace
opatření

Výchozí situace: 1. vlna

Realita na prodejní ploše
vyžadovala zásah.



Pouze v **56 %** případů
obsluha aktivně nabídla
zákazníkovi požadovaný
produkt.

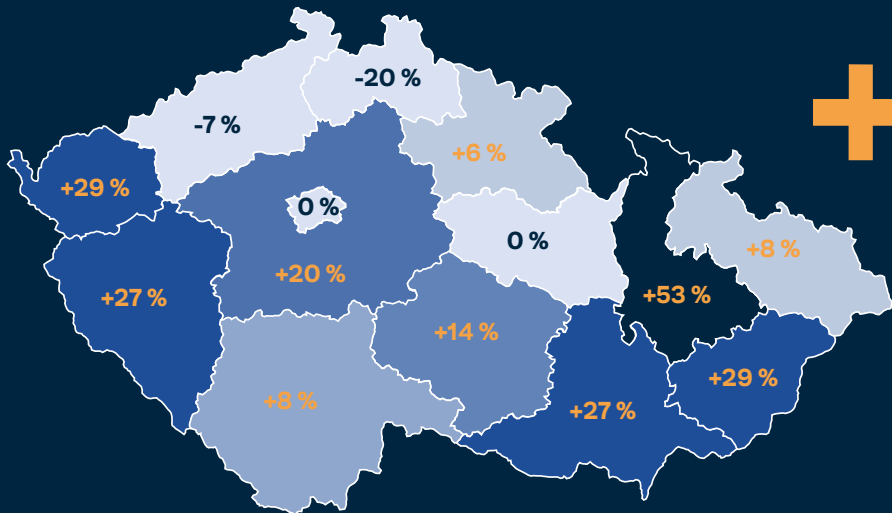
Výsledky 2. vlny

Rychlá adaptace a okamžitý růst.

56 % → 70 %

Ve druhé vlně návštěv nastalo zlepšení celkem v **10 krajích**. Management získal kontrolu a prodejní síť začala aktivně nabízet cílový produkt.

Zlepšení úspěšnosti prodejen v krajích při druhé návštěvě



+14 %

Masivní nasazení v rekordním čase

16

DNŮ

152

PRODEJEN

304

NÁVŠTĚV

Realizace 1. a 2. vlny proběhla v termínu
duben až květen 2025

“

„Co se týká služeb v oblasti mystery shoppingu, rovněž i poskytnutých výstupů, vše proběhlo v naprostém pořádku a byli jsme spokojeni. Nejvíce oceňujeme bezproblémovou komunikaci a okamžitá řešení vzniklých situací a změn.“

Kristýna

Junior Brand Manager



Pokročilý reporting a analýza

- ✓ **On-line reporting**
Přístup k datům
v reálném čase.
- ✓ **Doplňkové ukazatele**
Detailní pohled
na zákaznickou cestu.
- ✓ **Export dat**
Grafické vyhodnocení
a data.



Strategický přínos Mystery Shoppingu



Zvýšení kvality služeb

Identifikace momentů v
zákaznické cestě, které
vyžadují pozornost.



Motivace zaměstnanců

Objektivní zpětná vazba
posiluje sebevědomí
a výkon.



Konkurenční výhoda

Konzistentní zákaznická
zkušenost buduje
loajalitu.

Proč pokračovat? Čísla mluví jasně

47 %

**Nárůst
spokojenosti**

Průměrné zvýšení po
implementaci.

3.2x

**Rychlejší
růst**

Oproti konkurenci
bez MS.

28 %

**Vyšší
tržby**

Díky lepší zákaznické
zkušenosti.



Děkujeme za důvěru

NAUT GROUP CZ s.r.o.

Jinonická 804/80, 158 00 Praha 5

info@naut-group.com | +420 770 131 645