

Mystery shopping

Ako precízny zber dát a analytický prístup spoločnosti NAUT odhaľuje skryté rezervy v predajnej sieti a skokovo zvyšuje výkonnosť!

PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Z dôvodu zachovania obchodného tajomstva klienta anonymizujeme názov spoločnosti aj konkrétne produkty. Dáta a výsledky sú reálne.



Zadanie a ciele

ZADANIE

Pre klienta s celorepublikovou pôsobnosťou sme mali za úlohu zistiť, s akou úspešnosťou bude návštevníkovi ponúknutý daný produkt.

CIELE

Zmerať realitu a na základe odporúčaní zvýšiť tržby vďaka kvalitnejšej ponuke produktu.



Priebeh Mystery Shoppingu

Zadanie do CRM

import databázy
a parametrov

Zaškolenie

príprava mystery
shopperov

Realizácia

dve vlny návštev
(16 dní)

Reporting

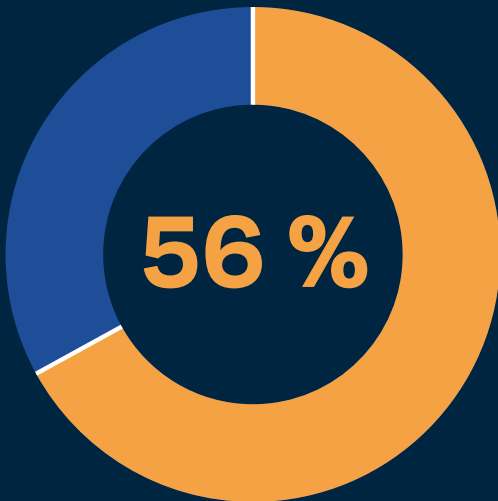
online reporting
pre klienta

Konzultácia s klientom

implementácia
opatrení

Východisková situácia: 1. vlna

Realita na predajnej ploche
vyžadovala zásah.



Iba v **56 %** prípadov
obsluha aktívne ponúkla
zákazníkovi požadovaný
produkt.

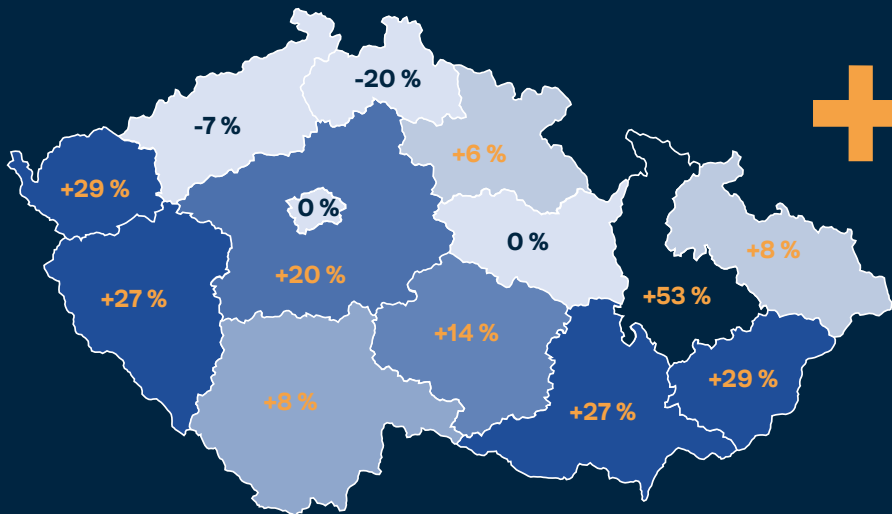
Výsledky 2. vlny

Rýchla adaptácia a okamžitý rast.

56 % → 70 %

V druhej vlne návštev nastalo zlepšenie celkovo v **10 krajoch**. Manažment získal kontrolu a predajná sieť začala aktívne ponúkať cieľový produkt.

Zlepšení úspěšnosti predajní v krajoch pri druhej návšteve



+14 %

Masívne nasadenie v rekordnom čase

16

DNÍ

152

PREDAJNÍ

304

NÁVŠTEV

Realizácia 1. a 2. vlny prebehla v termíne
apríl až máj 2025

“

„Čo sa týka služieb v oblasti mystery shoppingu, ako aj poskytnutých výstupov, všetko prebehlo v úplnom poriadku a boli sme spokojní. Najviac oceňujeme bezproblémovú komunikáciu a okamžité riešie vzniknutých situácií a zmien.“

Kristýna

Junior Brand Manager



Pokročilý reporting a analýza



On-line reporting

Prístup k dátam
v reálnom čase.



Doplňkové ukazovatele

Detailný pohľad
na zákaznícku cestu.



Export dát

Grafické vyhodnotenie
a dáta.



Strategický prínos Mystery Shoppingu



Zvýšenie kvality služieb

Identifikácia momentov
v zákazníckej ceste, ktoré
vyžadujú pozornosť.



Motivácia zamestnancov

Objektívna spätná väzba
posilňuje sebavedomie a
výkon.



Konkurenčná výhoda

Konzistentná zákaznícka
skúsenosť buduje
lojalitu.

Prečo pokračovať? Čísla hovoria jasne

47 %

**Nárast
spokojnosti**

Priemerné zvýšenie
po implementácii.

3.2x

**Rýchlejší
rast**

Oproti konkurencii
bez MS.

28 %

**Vyššie
tržby**

Vďaka lepšej zákazníckej
skúsenosti.



Ďakujeme za dôveru

NAUT GROUP s.r.o.

J. Murgaša 46, 971 01 Prievidza

info@naut-group.com | + 421 911 405 115