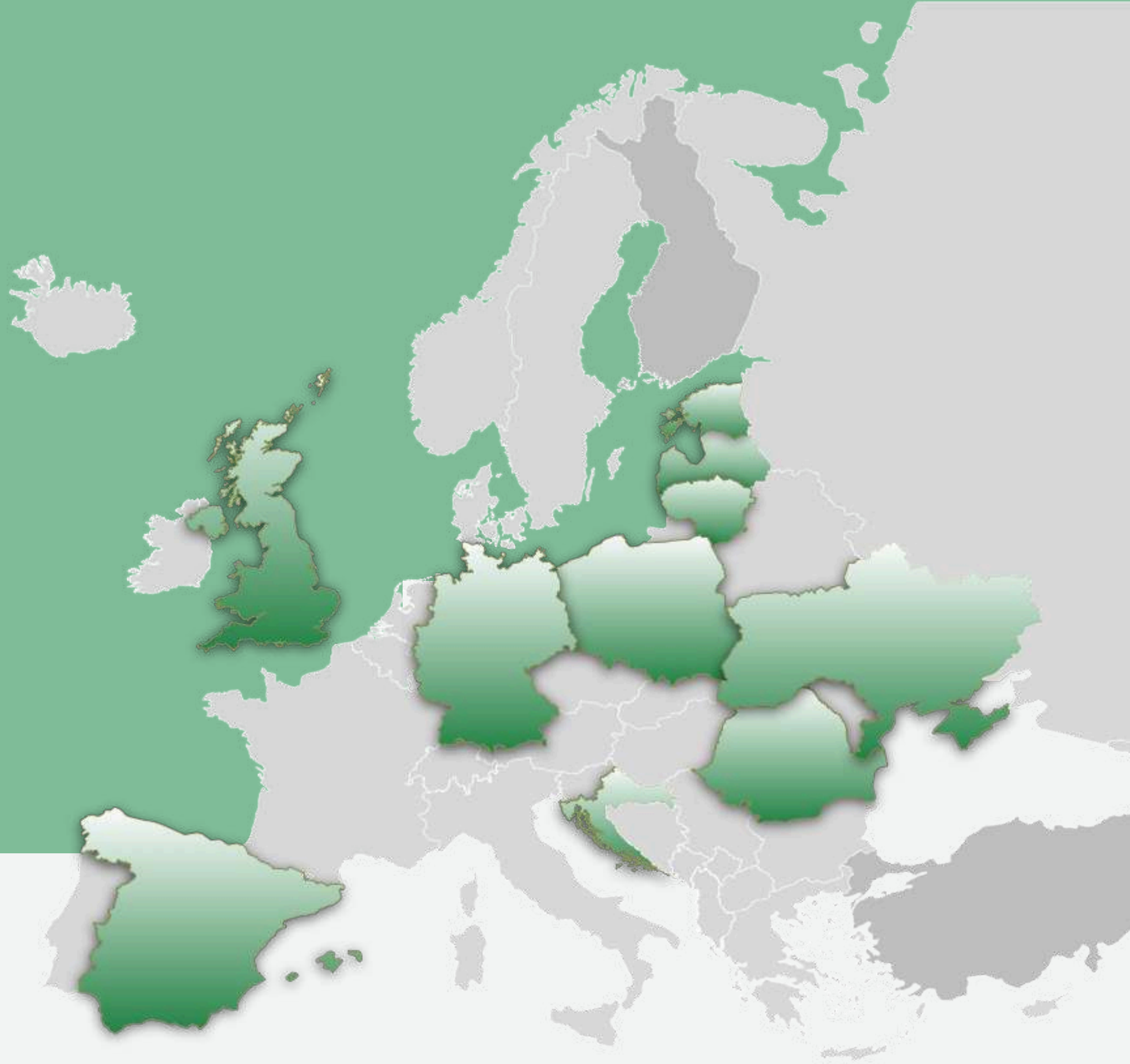




**Rohkem kui 13 aastat
rahvusvahelist kogemust!**

MEMBER
MSPA®





Meist

Meie peamine eesmärk on aidata Teie ettevõtte **parendada klienditeeninduse kvaliteeti**, mis otseselt mõjutab Teie ettevõtte **käivet ja tulu tõusvas joones**.

Meeskond

Meie meeskond on professionaalsed **uurijad, treenerid ja koolitajad**.

RAHVUSVAHELISUS

Teenust osutame **Leedus, Lätis, Eestis**, Suurbritannias, Hispaanias, Poolas, Rumeenias, Horvaatias, Ukrainas ja Saksamaal.

KOGEMUS

"Shopper Quality Group"il on rohkem **kui 13 aastat** kogemust rahvusvaheliste testostude läbiviimisel.



Meie teenused



Testostud

Kas teie töötajate pakutavad teenused **julgustavad kliente tagasi pöörduma**? On ainult üks viis veenduda - see on uuring "Mystery shopper"



Kliendi rahulolu

Kliendirahulolu-uuringu peamine eesmärk on saada info selle kohta, **kuidas klient tunneb end teie toodet või teenust ostes**.



Konsultatsioonid

Meie eksperdid annavad **spetsialiseerunud konsultatsioone** erinevates küsimustes vastavalt ettevõtte spetsifikatsioonile.



Virtuaalne juhendamine

Veebipõhised koolitusprogrammid võivad olla sama tõhusad kui traditsioonilised, seetõttu pakume ka On-line treeninguid.



Teie Testostu uurimiskonsultant



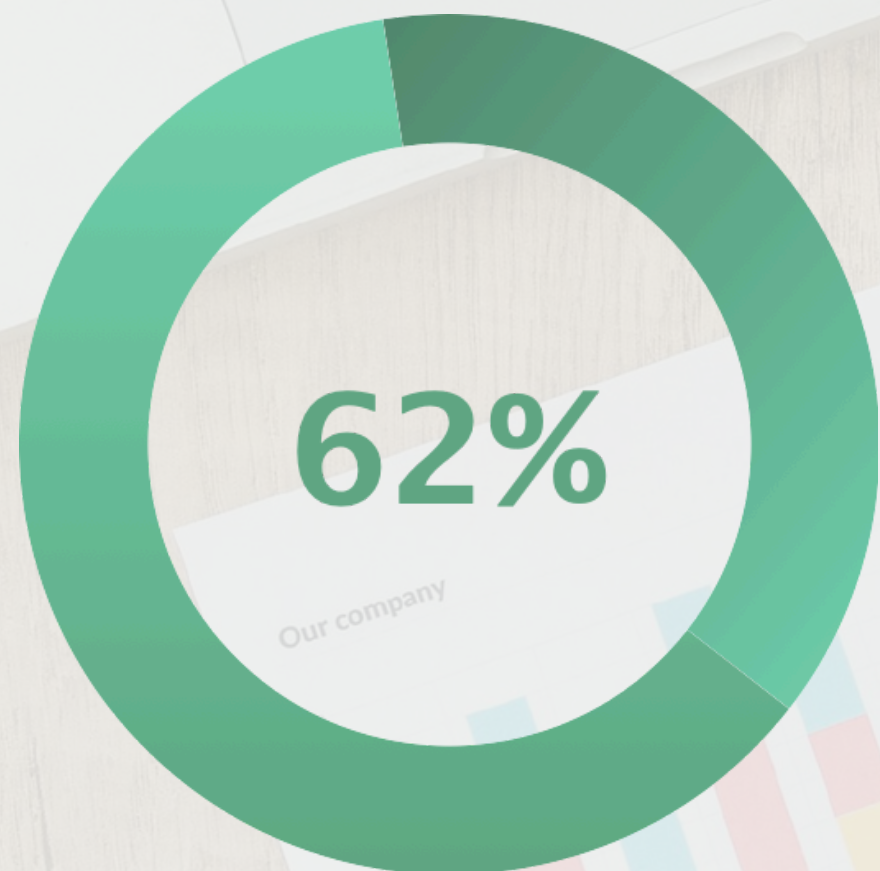
Neringa Kazlauskienė
„Shopper Quality Group“ juhatuse
liige

- **13-aastane** kogemus testostude ja turu-uuringute alal.
- **20-aastane** kogemus rahvusvahelisel turul: Balti riigid, Poola, Suurbritannia, Belgia ja Holland.
- **20-aastane** kogemus müügikasvu ja turunduse alal
- **13-aastane** kogemus ettevõtete nõustamisel efektiivsuse küsimustes, aidates seeläbi saavutada suuremat kasumit.

isateavet meie kogemuste kohta: [LinkedIn](#)



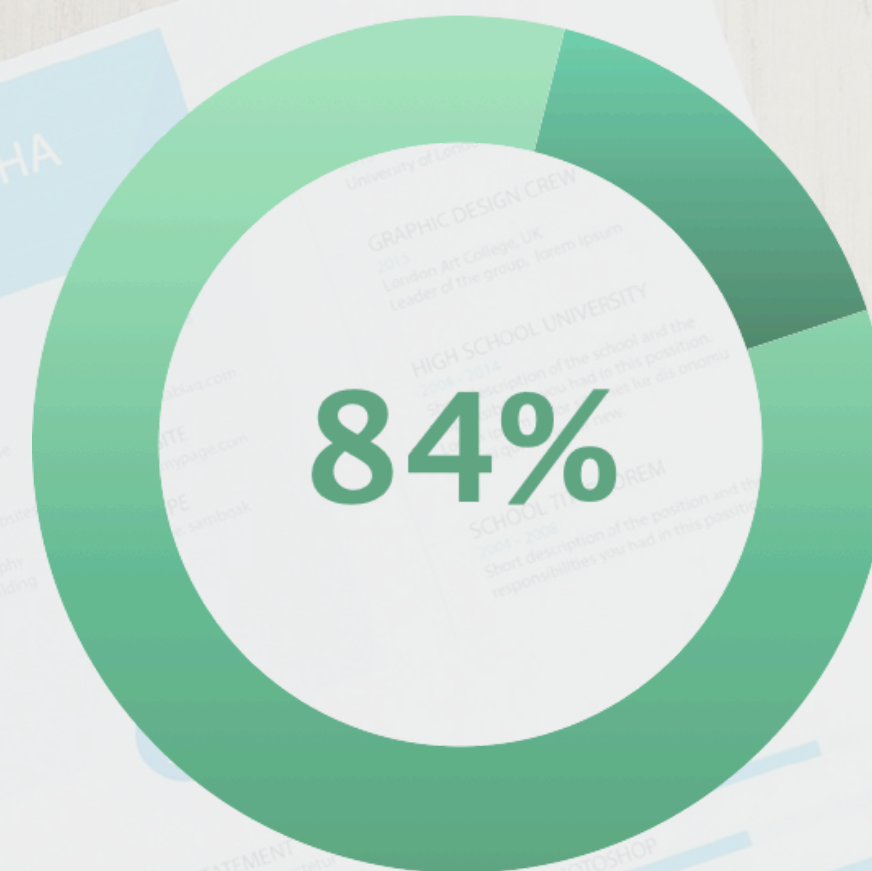
Klienditeeninduse faktid



Kliendid **jagavad halbu kogemusi** teistega.



Kliendid ütlevad, et nad ei osta enam ettevõttelt tooteid ega teenuseid pärast **kolme ebaõnnestunud klienditeeninduse juhtumit**.



Klientide otsus osta või mitte osta **sõltub klienditeenindusest**

Kasu Teile



Saate **hinnata**
hetkeolukorda



Saate kasulikku
materjali **töötajate**
pädevuste
arendamiseks



Saate
suurendada
ettevõtte
müüki



Saate **objektiivset**
hinnangut
klienditeeninduse
kvaliteedi kohta



Saate end
konkurentidega
võrrelda

“**Shopper Quality Group**” on testostude ettevõtteid esindava rahvusvahelise kaubandusühenduse **MSPA** liige.

MSPA peamised eesmärgid:

- Määrata valdkonna **kutsestandardid ja eetika**;
- Harida teenusepakkujaid, kliente ja ostjaid **parandada teenuse kvaliteeti**;
- **Parandada valdkonna mainet** suhtekorralduse ja käitumise kaudu



Ärihommikusöök

Ärihommikusöögi ajal koolitus- ja konsultatsioonivahendeid kasutades:

- **Harime kliente** turust, klienditeeninduse parandamise strateegiatest ja kliendirahulolu mõõdikute tähtsusest.
- **Jagame oma mõtteid** testostude uurimise võimaluste ja eeliste kohta.





Projekti plaan

Projekti seadistamine

- Projekti eesmärkide määratlemine;
- Küsimustiku ja stsenaariumi koostamine;
- Küsimustiku paigutamine online-süsteemi.

Projekti läbiviimine

- Testklientide juhendamine ja neile ülesannete püstitamine;
- Testküllastuste läbiviimine;
- Kvaliteedi kontroll.

Tulemused

- Aruandlus Shopper Quality süsteemis;
- Uurimistulemuste tutvustamine;
- Konsulteerimine, juhendamine.

Uringu „Testostu“ tulemused

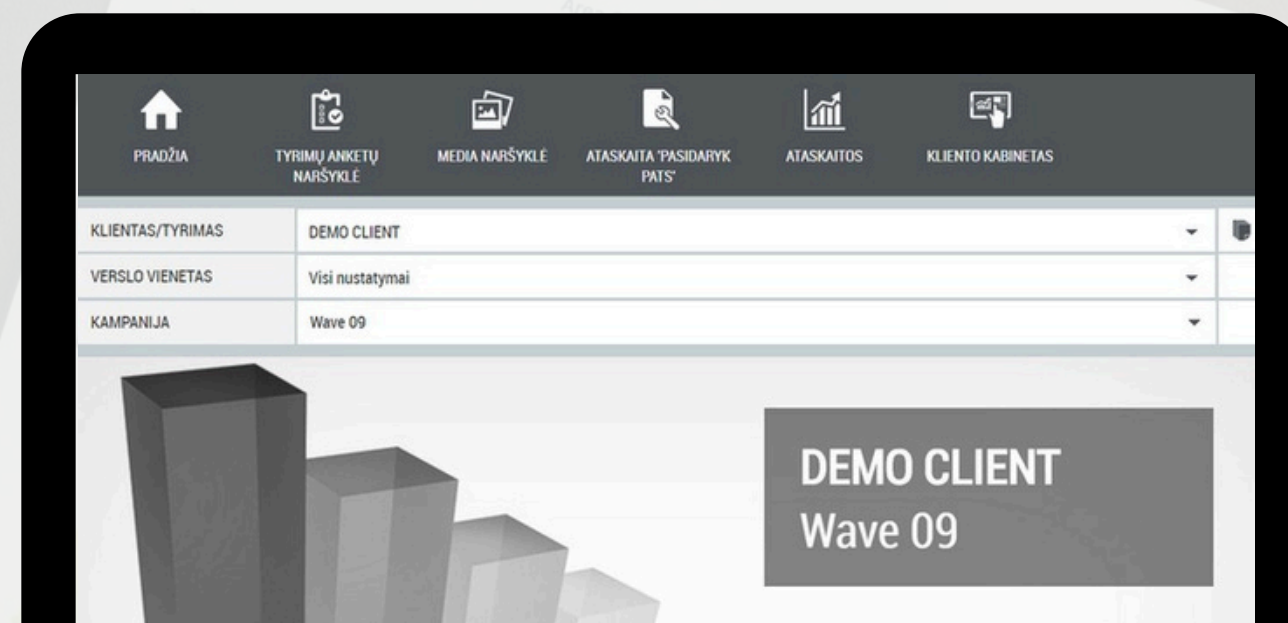
Vaadake aruandeid ja
küsitlusandmeid teile
sobival ajal!

<https://shopperquality.shopmetrics.com/login.asp>

Demo access:

Username: dklienta

Password: Demo.123



Sections/Klausimai

EXTERIOR ASSESSMENT
Was the parking lot clean and in good condition?
⚠ Was the landscaping clean and in good condition?
INTERIOR ASSESSMENT
Was the store interior clean and uncluttered?
Were all windows and doors clean?
PERSONNEL ASSESSMENT
Were all observed personnel wearing uniform and name tags?
Did the employee offer a friendly greeting?
UPSELL
⚠ Were you offered any additional items?
Were you offered a SMART CARD application?
SUBJECTIVE
Would you visit again and recommend this store to a friend?
Bendras rezultatas
<i>The red exclamation icon denotes those questions that require attention.</i>

PUSLAPIS 1 IŠ VISO TYRIMŲ 10

TYRIMAS	TYR.OBJ.ID	TYRIMO OBJEKTO ADRESAS	DATA	REZULTATAS	REGIONAL MANAGER	AREA MANAGER	UNIT TYPE
Demo Mystery Shop Survey (version A)	110	University 9636 Michigan Rd. Ann Arbor, MI 48106	2017-12-28	100.00% 8 / 8	Jill Ragma	Mark Dowell	Large
Demo Mystery Shop Survey (version A)	109	Chrysler Plaza 7885 Chrysler Ave. Cincinnati, OH 45202	2017-12-26	100.00% 8 / 8	Bill Mendoza	Marie Santes	Large
Demo Mystery Shop Survey (version A)	108	Cleveland 4147 Clark Ave. Cleveland, OH 44105	2017-12-23	75.00% 6 / 8	Bill Mendoza	Jim Brown	Large
Demo Mystery Shop Survey (version A)	107	Chill Street 8962 McDowell St Columbus, OH 43224	2017-12-20	87.50% 7 / 8	Jill Ragma	Jim Brown	Medium
Demo Mystery Shop Survey (version A)	106	Sticks 4578 Dixie Hwy. Monroe, MI 48161	2017-12-17	87.50% 7 / 8	Jill Ragma	Julie Moor	Medium

Miks valida meid?

- Kasutame testkliendi **valiku ja koolituse mitmetasandilist** süsteemi.
- Oleme juurutanud **sisemise kvaliteedikontrolli süsteemi**, mis tagab, et kliendile saadetakse ainult kvaliteediuuringud.
- Meil on **üle 3000 testklienti**, mis võimaldab ellu viia erineva profiili ja keerukusega projekte.





Meie ettevõtte statistika



12-aastane
rahvusvahelise
testostu uurimise
kogemus



Aastas viime läbi
erinevate kanalite
üle **12 000 uuringu**



3000
testklienti
üle Eesti

Mõned meie kliendid





Eelarve

Uurimismeetod	Hind/tk	Kogus	Hind kokku eurodes ilma käibemaksuta
Paigaldamine	390	1	390
Külastus	40	40	1600
Teata	450	1	450
Kokku.:			2440



Tellimuse sisu

- a) uuring viiakse läbi mystery shoppingu ehk testostude meetodil PPA teenindussaalides;
- b) uuringu sihtrühm hõlmab PPA teenindussaalide klienditeenindajaid, kes puutuvad vahetult kokku klientide teenindamisega teenindussaalides (Tallinn- Tammsaare ja Pinna, Rakvere, Jõhvi, Narva, Tartu, Viljandi, Pärnu);
- c) testostude arv ca 40, mis lepitakse asukohtade vaates poolte vahel kokku ja hankijal on võimalus suurendada või vähendada testostude arvu, arvestades ühe testostu maksumust;
- d) uuringu käigus kogutakse nii objektiivset kui subjektiivset informatsiooni;
- e) uuringu läbiviimine teenindussaalides peab toimuma hajutatult, samuti tuleb arvestada nädalapäevadega (tööpäevadega), mis lepitakse hiljemalt kokku vastavalt teenindussaalide lahtiolekuaegadele;
- f) testostja peab olema eelnevalt tutvunud politsei kodulehel isikut tõendava dokumendi taotlemise ja kättesaamise võimalustega. Samuti infoga, mis puudutab PPA iseteeninduse ja digikioski kasutamise võimalusi teenindussaalides;
- g) teenindussituatsioonid uuringu läbiviimiseks täpsustatakse koostöös poolte vahel;
- h) poolte omavahelised kohtumised viiakse läbi veebi teel. Väiksemahulistes jooksvates küsimustes suhtlevad pooled vastavalt vajadusele e-maili või telefoni teel;
- i) uuringu tulemustest koostatakse lõppraport, mida esitatakse tellijale.

Uuring tuleb läbi viia ja tulemused esitada hiljemalt 13.12.2024.

Kontaktid

SHOPPER QUALITY OÜ
Registrikood 14580136

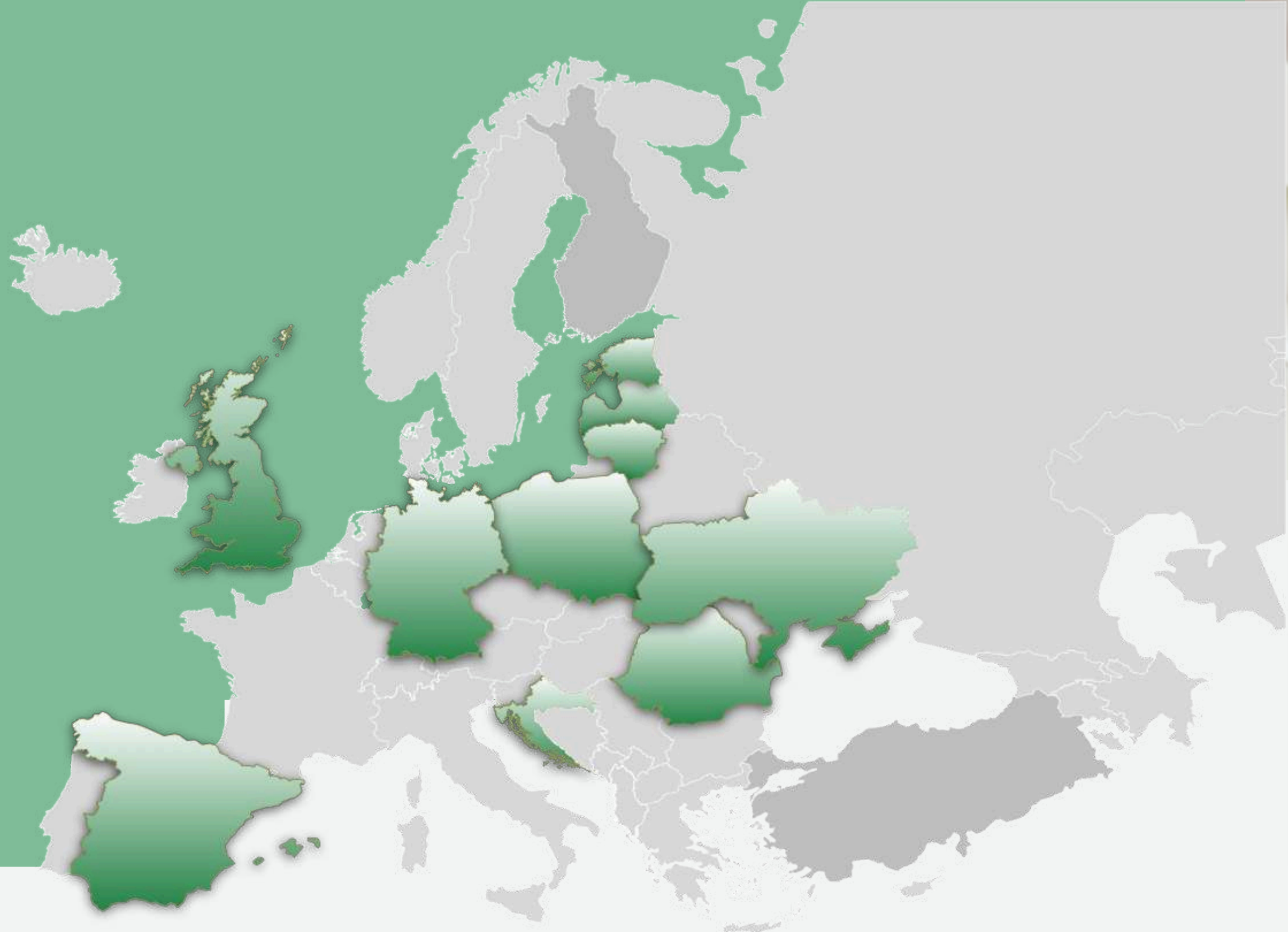
Neringa Kazlauskienė
Juhatuse liige

E-mail:

neringa@shopperquality.com

Telefon:

+37064044492



Jälgi meid sotsiaalmeedias.shop vörkudes:

[**in**](#)

[**f**](#)