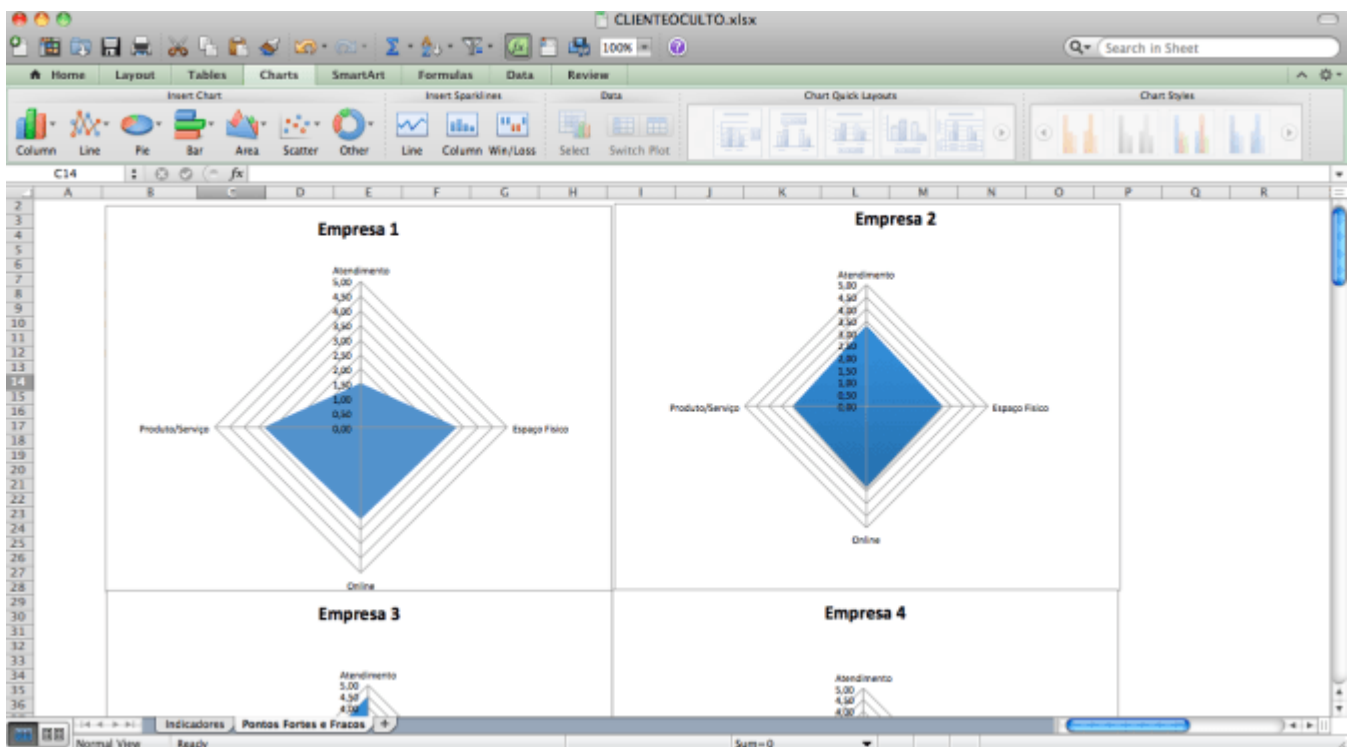


O que é: um cliente oculto é um serviço investigativo onde avaliadores são enviados para checar a qualidade de atendimento de um negócio em questão.

Por que contratar: Hoje em dia, as empresas percebem que o diferencial precisa ser buscado no atendimento. E para que isso seja comprovado, as empresas apostam suas fichas na contratação de clientes ocultos. Você pode não saber, mas é muito grande o número de restaurantes, hotéis, postos de combustíveis e outros prestadores de serviços que buscam consultorias especializadas para fazerem a função de clientes ocultos.

Medindo a qualidade do atendimento com cliente oculto



Você sabe como os seus clientes estão sendo atendidos quando você não está na empresa? Esta é, sem dúvida, uma preocupação permanente de qualquer empresário. Por isso e outros motivos, a empresa decide usar a melhor ferramenta para avaliar o atendimento: o cliente oculto. Saiba agora como medir a qualidade do atendimento com o cliente oculto.

Rapidez no atendimento

É comum encontrar aqueles vendedores que demonstram cansaço ao atender um cliente. Isso faz com que o consumidor desanime com a compra, prejudicando o atendimento. Uma empresa que procura crescer necessita realizar alguns serviços com rapidez, então deixar clientes esperando é um ponto negativo. Então, para medir a qualidade de uma empresa é importante ter rapidez do atendimento.

Atenção com os clientes

Receber o cliente sem desejar bom dia, boa tarde ou boa noite é um exemplo de falta de educação. As organizações que possuem empregados desse porte têm como obrigação reorientar estes funcionários para um melhor atendimento, já que situações como essa impactam na marca como um todo.

Essa atenção é de suma importância, pois qualquer que seja o indivíduo é sempre bom recebê-lo com bom humor. Para saber da qualidade de uma empresa, é necessário que o empregado seja educado no momento do atendimento. Essa opção não pode ser descartada.

Iniciativa do funcionário

Muitos clientes, quando entram em uma loja, encontram problemas ao adquirir um produto. Até aí tudo bem, pois essa circunstância não necessariamente é responsabilidade da empresa. O que não é normal é o vendedor não demonstrar interesse pelo problema: empresas com um bom atendimento são conhecidas por apresentar soluções para os problemas relatados, garantindo a satisfação do cliente.

Aparência pessoal

O funcionário de uma empresa deve prezar pelas normas de aparência da empresa, pois isso é muito importante na hora de atender um cliente. Assim, o empresário pode medir a qualidade do atendimento da sua empresa.