

# Auditorías e Informes a la **carta**

Nuestro **Cientes Incógnito®** se adapta 100% a las necesidades de su negocio. En realidad lo que le ofrecemos es un servicio a la carta, donde ponemos a su disposición a nuestros “incógnitos”, que auditarán su negocio siguiendo los criterios marcados por usted.

Las distintas auditorías las podemos agrupar en 4 categorías diferentes:

I. Check-list de verificación

II. Auditoría General de procesos

III. Auditoría Individual

IV. Auditoría Motivacional

## ¿Qué incluye una auditoría **individual**?

**1** Se realiza el mayor número de contactos con su personal.

**2** Le informamos del trato de su personal con nosotros y con los demás clientes.

**3** Cada empleado auditado tiene un informe personal y gráfico de su actitud en el servicio a los clientes en áreas como:

I. El trato Básico

II. El trato Excepcional

III. Su actitud Comercial

**4** Además, cada empleado sabe con ejemplos concretos qué es lo que hace bien y qué áreas del servicio tiene que mejorar.

## Nuestros Clientes **han conseguido:**

- ✓ Eliminar las conductas que hacen que los clientes se vayan a la competencia.
- ✓ Aumentar las ventas de las entradas, de las segundas bebidas y de los postres en más de un 25% de media.
- ✓ Mejorar de 10 a 40 puntos la satisfacción de sus clientes.
- ✓ Vincular el variable del personal a la orientación al cliente.
- ✓ Minimizar y prevenir los fallos de facturación.
- ✓ Diseñar formación a su medida (la excelencia, gestión de equipos,...).