

# ¿Qué hacemos?

Ayudamos desde **1995** al sector servicios a **orientarse a sus clientes.**

## El **cliente** incógnito<sup>®</sup>

Es una completa herramienta de gestión para la Dirección. Clientes "normales", expertos en calidad de servicio, viven la experiencia del servicio en su negocio como un cliente más.

**Durante la auditoría verán cómo su personal trata a los clientes, responde a sus peticiones...**

## ¿Para qué sirve?

1. Conocer cómo perciben el negocio nuestros clientes.
2. Verificar que las indicaciones de la dirección se cumplen.
3. Fijar una retribución variable en función de la calidad de servicio que preste el personal.
4. Indicar a cada empleado sus puntos fuertes en atención al cliente, así como aquellas áreas que debe mejorar.
5. Detectar y prevenir fallos de facturación.

## **Formación** práctica

**El objetivo de nuestra formación es que sea divertida, práctica y transferible de forma inmediata al puesto de trabajo.**

## **Herramientas de gestión**

- Manual de Bienvenida
- Guión del cliente
- Tarjeta fidelización

## **Coaching a Directivos**