

Tabla Comparativa Tipos de Auditorías de Clientes Incógnito®

	I. Check- list Mejorada	II. Auditoría General de Procesos	III. Auditoría Individual	IV. Auditoría de Motivación / Acción
Características generales	.. Es una completa check-list, donde el auditor valora el cumplimiento o no de diferentes criterios en la atención al cliente.	.. Además de lo anterior, se realizan comentarios generales sobre las diferentes áreas de negocio.	.. Los auditores dan una información minuciosa de todo lo que sucede en su negocio. En el apartado del personal, se emiten informes individuales - con frases textuales - de cada empleado con el que han entrado en contacto o al que han visto atender a otros clientes. <i>Esta auditoría equivale a más de 4 check-list</i>	.. De forma presencial el auditor observa el comportamiento del personal con los clientes. Una vez terminado el servicio, se reúne todo el personal durante 2,5 horas y se reflexiona sobre aquello que se puede mejorar. Sirve para trabajar aspectos de trabajo en equipo, comunicación y de orientación al cliente.
Vivencia	Sólo del auditor	Del auditor y otros clientes		
Comentarios	0% Solo adjetivos	20% Por áreas.	85%	
C. Individuales	No		Sí	
Empleados Auditados	1		Un mínimo de 3 y hasta 20 empleados en Hoteles (Siempre el máximo posible)	Todo el Personal
Recomendación	.. Para presupuestos ajustados que quieren tener una visión general y conocer si se cumplen o no las directrices de la dirección.		.. Cuando queremos saber el desempeño, en atención al cliente de cada miembro del equipo con el fin de implantar mejoras personalizadas.	.. Cuando el personal necesita desde fuera un revulsivo para salir de su zona de confort. Con el fin de eliminar las limitaciones que el empleado se auto-impone. (Previamente es recomendable hacer una o dos sesiones formativas de Atención al Cliente).
Si fuera una foto...	... es una panorámica en blanco y negro.	... es una panorámica en color.	... es una radiografía completa y en color de todo su negocio. Se retrata al mayor número posible de empleados.	... en una imagen en 3Dimensiones, donde nos hacen actuar y ponernos en acción. El personal recibe una guía personalizada de qué, cómo y cuándo tiene que actuar.
Posibles Inconvenientes	.. Para algunos propietarios la información se queda escasa y sólo permite actuar de forma genérica.		.. El coste puede ser un impedimento para los posibles clientes, no así para quienes la elijen (el 93% de nuestros clientes) pues desde el primer instante saben dónde y cómo tienen que actuar.	.. Se lucha contra hábitos que llevan muchos años implantados. El personal puede cambiar de forma puntual, pero se necesita hacer seguimiento constante a través de las auditorías del cliente incógnito® y vincularlo con un programa de motivación.
Resultados	.. Se conocen aquellas áreas en las que no se presta valor al cliente y donde el personal no sigue las indicaciones de la dirección.		.. Permite vincular parte del variable al desempeño individual del personal. .. Reconoce y motiva al buen empleado.	.. Formación in situ e instantánea. Implantación inmediata del guión de atención al cliente diseñado por la dirección.