



## Cliente Mistério

### Objetivos

Um serviço de cliente mistério consiste na simulação em ambiente real da interação cliente – fornecedor.

Basicamente compreende a realização de “visitas” ou usufruto de serviços como método de avaliação e diagnóstico da percepção do cliente (utente ou consumidor) quanto à sua satisfação.

Trata-se da audição simulada da “voz do cliente” de forma a detetar oportunidades de melhoria significativas para o incremento do nível de serviço associado ao negócio.

A VLM Consultores disponibiliza um serviço de **cliente mistério** aplicável a qualquer atividade em que o nível de serviço que rodeia o negócio, seja pela venda de um produto ou prestação de um serviço, têm uma relação direta e imediata com a fidelização de clientes e sustentabilidade do mesmo.

### Enquadramento



## Vantagens

- 01 Imagem credível no mercado / proteção da Marca
- 02 Processo sistemático, independente e documentado para avaliação do nível de serviço (incluindo SLA)
- 03 Incremento da satisfação de clientes
- 04 Suporte à gestão do capital humano
- 05 Focalização na voz do cliente no negócio

### Qual o resultado?

A nossa orientação é para organizações que detenham códigos de conduta e manuais & procedimentos implementados direcionados para o ciclo completo de serviço associado ao negócio.

Os relatórios apresentados pela VLM são suportados por listas de verificação construídas e validadas para cada organização e negócio em particular.

O relato final de um serviço cliente mistério é complementado por parecer técnico dos especialistas envolvidos no que concerne aos aspetos a melhorar relativos a:

- atendimento;
- competência e conduta dos recursos humanos;
- material promocional;
- pagamentos e cobranças;
- entrega e assistência técnica;
- tratamento de reclamações;
- comunicação;
- flexibilidade e adaptação.

### Bolsa de Auditores & Peritos

Os clientes da VLM Consultores podem contar com uma bolsa de auditores & peritos qualificados, experientes, dinâmicos e com uma posição de referência no mercado.

Dispomos de profissionais conscientes, com uma conduta ética sobre o trabalho desenvolvido, referenciando princípios como Independência, Responsabilidade, Competência, Apresentação Imparcial e Sigilo Profissional.

Pretendemos apoiar as organizações e os seus parceiros de negócio a obter os mais altos níveis de desempenho, através da existência de processos sistemáticos, independentes e documentados, e assegurando o cumprimento das metas e resultados planeados pelas Organizações.

