Impression

MYSTERY SHOPPING

การประเมินคุณภาพบริการ แบบลูกค้าจำลอง

The Impression Consultant Co., Ltd.

Impression

“ในการทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าในแต่ละบุคคลแต่ละสาขา และภาพรวมขององค์กรนั้น เครื่องมือที่เป็นสากลซึ่งเป็นที่นิยมคือ Mystery Shopping เป็นการให้บุคคลที่ 3 เข้าไปประเมินตามแบบฟอร์มที่กำหนด ด้วยการเป็นเสมือนลูกค้าปกติ ใช้บริการสอบถาม ซื้อสินค้า ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

วารสาร Harvard Business Review ได้กล่าวถึงการทำ Mystery Shopping ว่า เป็นวิธีการประเมินคุณภาพบริการ และประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ที่นิยมในสากลโดยมีหัวข้อที่ประเมิน เช่น ความพร้อมในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยการกล่าวชื่อลูกค้า การให้ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมไปถึงบุคลิกภาพ กระบวนการ ระยะเวลา บรรยากาศ สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่นๆ โดยผลที่ได้จากการประเมิน จะถูกนำมาวิเคราะห์ ปัจจัยต่างๆ รวมถึงคู่แข่ง อันจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการขององค์กรได้”

MYSTERY SHOPPING

การประเมินคุณภาพบริการแบบลูกค้าจำลอง

Impression

สถาบัน IMPRESSION เป็นผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินการทำ Mystery Shopping ในรูปแบบที่เป็นสากล พร้อมประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของแต่ละองค์กร รวมทั้งการรายงานผลที่จะให้ Recommendation โดยที่ปรึกษาเพื่อให้องค์กรสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข ในการทำงานได้จริง

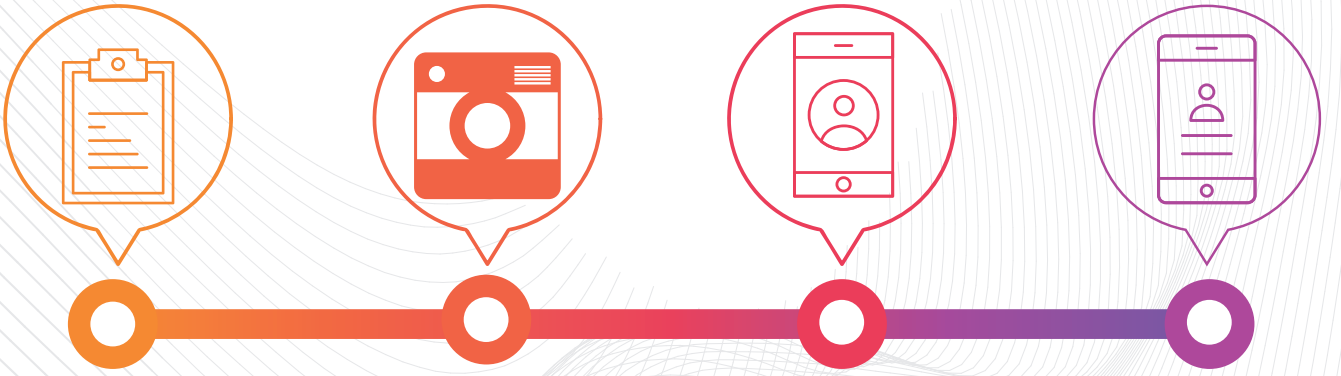
ตัวอย่างองค์กรที่เคยให้บริการอาทิ เช่น

krungsri กรุงศรี
AOT
ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST
KING POWER
Jaymart
LPN DEVELOPMENT GROUP
COTTO STUDIO
PROPERTY PERFECT
PRUKSA
PRUKSA VILLE
Q SEASIDE
IVY
MAGNOLIA QUALITY DEVELOPMENT CORPORATION LIMITED MEMBER OF DTGO
ANANDA DEVELOPMENT
CASA LEGEND
ฤกษ์ภิรมย์
passorn
LADDAROM
Q House
Q House AVENUE

ขั้นตอนการรับบริการและงานที่ปรึกษาดำเนินการ

1. แจ้งข้อมูลจำนวนบุคคล สาขาที่ต้องการประเมิน และประเด็นสำคัญที่ต้องการประเมิน
2. สรุปแบบประเมินเพื่อใช้งานจริง
3. IMPRESSION ทำการประเมินโดยเจ้าหน้าที่ไม่ทราบล่วงหน้า
4. จัดทำรายงานสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
5. นำเสนอผลแก่ผู้บริหาร

เครื่องมือในการทำ Mystery Shopping ของสถาบัน IMPRESSION



องค์กรจะได้รับข้อมูลที่สำคัญทั้งหมดหลังการรายงานผล

ผู้ประสานงาน : คุณเบญจวรรณ

02-9217921 ต่อ 12 / 081-104-8424

E-mail : benjawan@impressionconsult.com