



OLKA Formación

CLIENTE MISTERIOSO

Es una herramienta que consiste en la realización de **auditorías presenciales anónimas**, llevadas a cabo por auditores formados en **OLKA Formación**. El auditor se hace pasar por cliente de la empresa, para así poder valorar la experiencia de una forma integral.



De acuerdo a un **guión** previamente establecido con la empresa, **adaptado a su perfil y necesidades**, se evalúan todos aquellos aspectos relevantes para el buen funcionamiento del servicio: desde el estado general de las instalaciones, el mantenimiento, el orden y la limpieza, hasta la imagen del establecimiento o centro de trabajo, la disposición y visibilidad de la cartelería, pasando por la atención e interacción con el personal, los procedimientos y los estándares que se siguen en la empresa.

Los resultados de las auditorías se tratan y ordenan siguiendo criterios estadísticos, comparativos y de evolución periódica, con el fin de conseguir un mayor **poder de gestión**.

La información puede ser clasificada y acotada para que cada área implicada de la empresa disponga en cada momento de los datos que necesite.

Se facilita así su empleo a la hora de establecer medidas correctoras de cara a mejorar la calidad percibida por los clientes de la empresa de una manera continuada.