



Mystery Shopping

A lighthouse with a white and black striped tower stands on a rocky island at night. The sky is dark blue with many stars visible. The foreground shows dark, jagged rock formations.

“La strategia di un'azienda riguarda la necessità di scegliere tra diverse alternative, si tratta di scegliere di essere diversi.”

(Michael Porter)



1

Eccellenza nella qualità

2

Indipendenza ed oggettività

3

Rete capillare di Rilevatori

4

Strumenti innovativi e
specialistici

Tutte le attività di **Demos Sviluppo Ricerca** sono caratterizzate dal massimo livello di qualità. Ogni fase dei processi di ricerca è gestita nel rispetto del sistema di qualità **ISO 9001:2008**.

SECTION 1

Eccellenza nella qualità

QUALITY-



Demos Sviluppo Ricerca è un Istituto indipendente Italiano che rispetta gli standard, le linee guida del Codice Deontologico **ASSIRM**, della **Legge sulla Privacy** e della **Quality of Certification**.

Ciò garantisce la massima indipendenza, riservatezza e oggettività delle azioni.

SECTION 2

Indipendenza ed oggettività





Demos Sviluppo Ricerca
gestisce più di **2500** Mystery
Shopper, con una capillare
copertura territoriale ed
un'ampia diversificazione per
sesso, età, istruzione ed
esperienza.

SECTION 3

Rete capillare di Rilevatori

Demos Sviluppo Ricerca si avvale anche di strumenti per la registrazione audio e video (**Spy Cam di proprietà**) e di software specialistici per la rilevazione e la reportistica, inoltre utilizza approcci multimediali avanzati (**GPS, QR CODE, NFC**).



SECTION 4

Strumenti innovativi e specialistici



Punto vendita

Front office

Interazione

Competenza

Afflusso

Key Performances Indicators



Proposta altri
prodotti e servizi

Accoglienza

Esposizione materiale
di comunicazione

Proposta associata

Rispetto degli
standard imposti

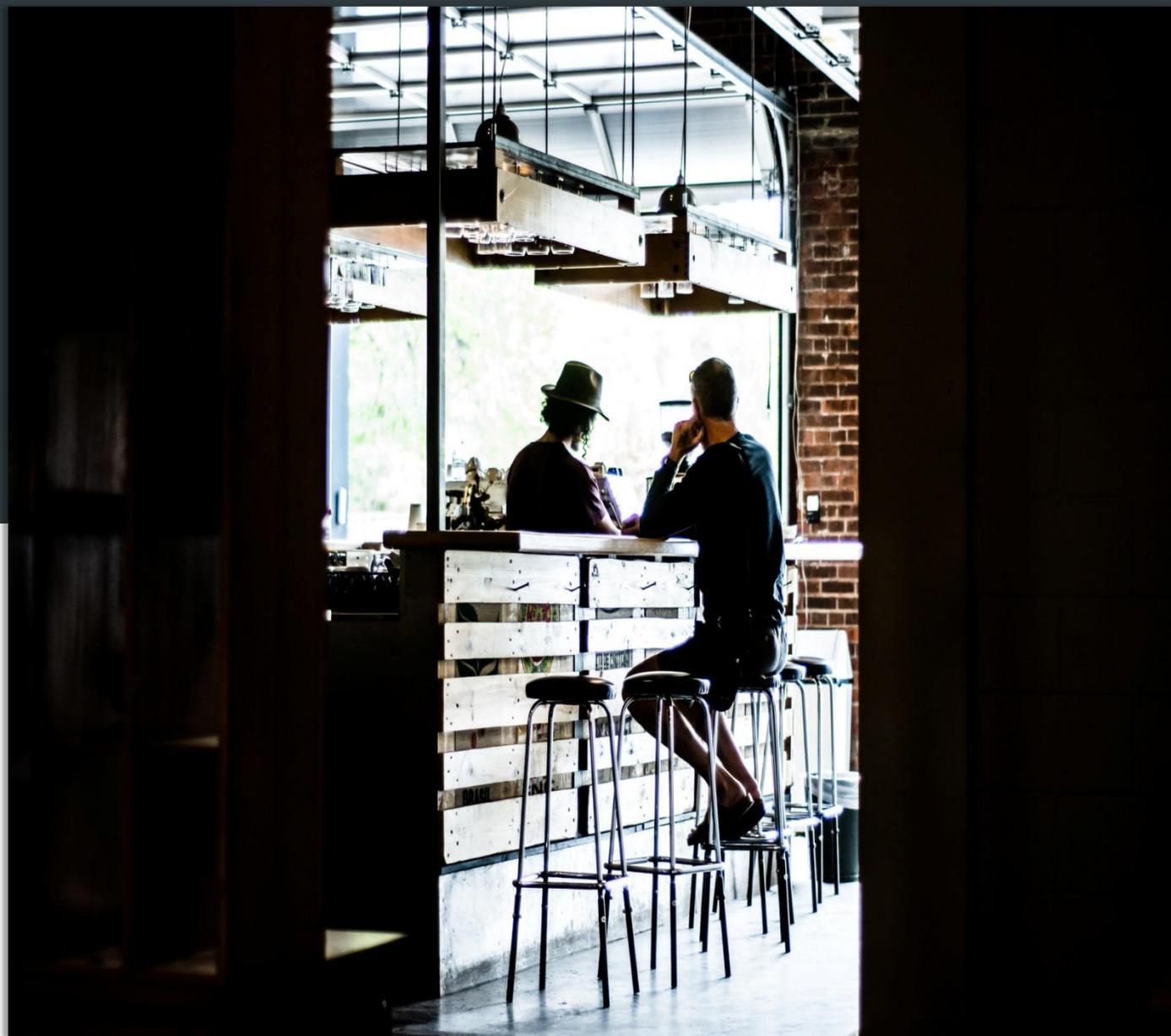
Key Performances Indicators



Shop Audit

Verifica del rispetto delle linee guida, layout e degli standard imposti dal marchio (insegna, materiali, presenza del Brand).





Mystery Shopping

Interazione in incognito con il personale di vendita per verificare comportamenti e livello di servizio.



Le fasi dell'attività



Viene concordato con il Committente il questionario e l'elenco dei punti di rilevazione



Le rilevazioni vengono rese immediatamente disponibili online ed effettuate.



Il Committente accede ad un'Area Reserved dal sito Demos dove visualizza i risultati in tempo reale.



Vengono selezionati i Mystery Shoppers e viene effettuato il Briefing per la rilevazione.

Il nostro staff controlla ed approva ogni rilevazione prima di renderla visibile al Committente.

STEP 1



Punti di rilevazione

La rilevazione si svolge coprendo il 100% garantito del Campione PDV rilasciato dal Committente. La Demos Sviluppo Ricerca è in grado di garantire la copertura totale di qualunque ubicazione geografica del territorio nazionale, isole comprese.

Questionario

La scheda di rilevazione verrà concordata con il Committente nel corso di incontri dedicati durante i quali viene messo a punto il questionario sulla base dei contenuti informativi e degli approfondimenti richiesti dalla Stazione Appaltante e delle esperienze in rilevazioni Mystery dell'istituto proponente. In questa fase vengono concordati i Key Performance Indicator (KPI) e le loro modalità di rilevazione. Tendenzialmente verranno proposte due schede di unica rilevazione:

STEP 1



Una scheda di analisi interna che permetta di valutare e analizzare:

Punto vendita

Rispetto degli standard imposti dal marchio

Esposizione materiale di comunicazione

Afflusso

Front-Office

Una scheda di Mystery che permetta di valutare e analizzare:

Accoglienza

Interazione

Competenza

Proposizione servizi

Proposta associativa

Proposta di altri prodotti e/o servizi

STEP 2



I nostri Mystery Client

Si tratta di uomini e donne dai 18 ai 65 anni con diversi profili socio-economici e professionali: dal lavoratore autonomo al professionista, dagli insegnanti agli impiegati, dalle casalinghe ai pensionati e agli studenti selezionati in base a:

Capacità di osservazione

Rispetto dei carichi di lavoro

Affidabilità e puntualità

Capacità di sintesi nel riportare gli elementi rilevati

Equilibrio nella valutazione

Il briefing

Prima dell'avvio dell'attività di Fieldwork viene stilato un documento di briefing e viene effettuato un accurato briefing telefonico da personale della Demos Sviluppo Ricerca avvalendosi anche, per una migliore performance istruttiva di **Video Tutorial** a ciascun Client. Il briefing viene svolto dal responsabile di ricerca e dal Fieldwork manager e riguarda aspetti tecnici, relazionali, comportamentali ed organizzativi dell'attività.

STEP 2



Selezione e valutazione

Al termine dell'attività di briefing viene fornito a ciascun Client un link per un questionario di valutazione (**Certification Test**)contenente alcune domande inerenti l'attività specifica del Mystery oggetto di incarico a risposta multipla concernenti i principali aspetti della rilevazione: aspetti tecnici, relazionali, comportamentali e organizzativi.

A ciascuna domanda valutativa viene attribuito un punteggio corrispondente all'importanza relativa della sua assimilazione.

Al termine del Test il Client riceverà un punteggio di valutazione e visualizzerà la risposta corretta alla/e domanda/e cui non avrà fornito la giusta risposta.

I Client che avranno totalizzato un punteggio tra 1 e 4 verranno sostituiti; quelli con punteggio tra 5 e 7 verranno risentiti per un secondo briefing e rivalutati; quelli con punteggio tra 8 e 10 superano la prova e contestualmente una password (**QR Code**) per la compilazione delle schede di visita.

STEP 3



QR Code/NFC

A ciascun Rilevatore viene inviato un QR Code (oppure NFC solo a seguito del superamento Link Test).

La scansione del **QR Code** con lo Smartphone o con il Tablet permette di lanciare l'applicazione contenente il questionario di rilevazione.

Geolocalizzazione

Una volta lanciata l'applicazione, questa richiederà l'abilitazione alla geolocalizzazione (**GPS**):

Vengono registrate le coordinate geografiche e riportate su Google Maps:

La posizione del Rilevatore viene validata in corrispondenza del punto da rilevare assegnato.

Questionario

Nel corso della visita, o immediatamente dopo, il rilevatore registra le informazioni richieste dal questionario attraverso lo Smartphone o Tablet (anche in modalità offline)

Il rilevatore invia il materiale fotografico allegato

Viene effettuato l'upload ed i risultati vengono immediatamente resi disponibili online.

STEP 4



Le schede di visita compilate vengono inoltrate in tempo reale con upload sulla piattaforma di **Demos Sviluppo Ricerca** e visionate dall'**approval team** che ne effettua una verifica in termini di:

Congruenza della rilevazione

Coerenza interna dei dati rilevati

Tempo di realizzazione della rilevazione

Qualità del materiale di supporto

In caso di approvazione il materiale viene reso disponibile per il Committente.

In caso di esito negativo viene riprogrammata la visita con altro rilevatore.

STEP 5



Luogo del Job
Coordinate: 40.86528.14.12577

Check in Location
Coordinate: 40.860256.14.1247376

Distance: 0,5 km
Data Check in: 14/02/2016 – 11.47

Id Job: 16842
Insegna: XXX
Codice: 1328
Area: Nord Est
Formato: Superstore
Ampiezza centro: tra 10.000 e 30.000 ab.

Q.1 – L’insegna è presente e ben visibile?

Q. 4 – Dall’esterno il pdv si presenta pulito? Considerare l’area antistante il negozio, le vetrine e la porta d’ingresso (allegare foto).

Q. 11 – Sulla vetrina/Vetrata/Porta d’ingresso sono presenti materiali non coerenti con il format di comunicazione? (allegare foto).

Q.41 – Le chiediamo di valutare la sua visita nel complesso. (KPI). Considerando tutti gli aspetti che ha valutato (ambientazione, accoglienza, relazione con il personale, diagnosi, orientamento commerciale) che giudizio darebbe all’esperienza avuta in questo PDV? Utilizzi una scala da 0 a 10 dove 0 significa pessima e 10 eccellente.

Q.41 bis – Per quali motivi mi ha dato questo giudizio? (Descrivere nel modo più dettagliato possibile).

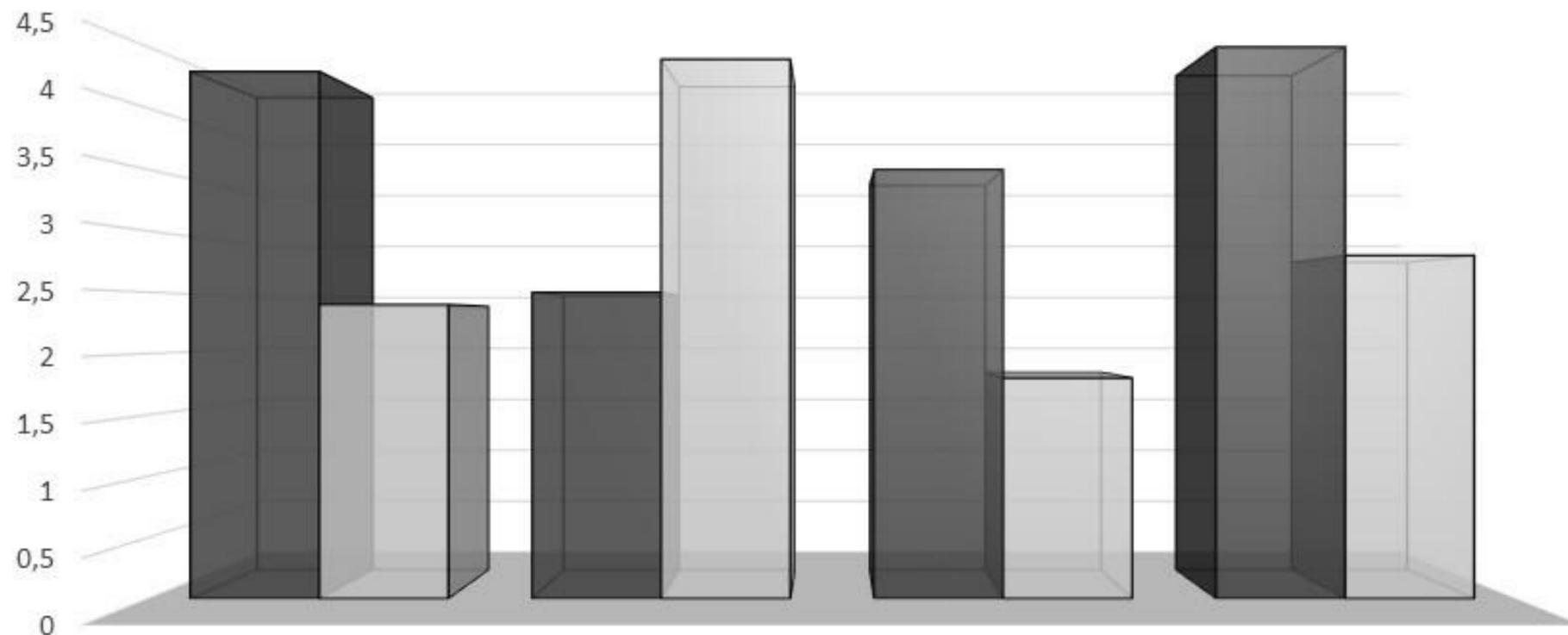


Scheda di rilevazione per ogni singolo punto di rilevazione

STEP 5

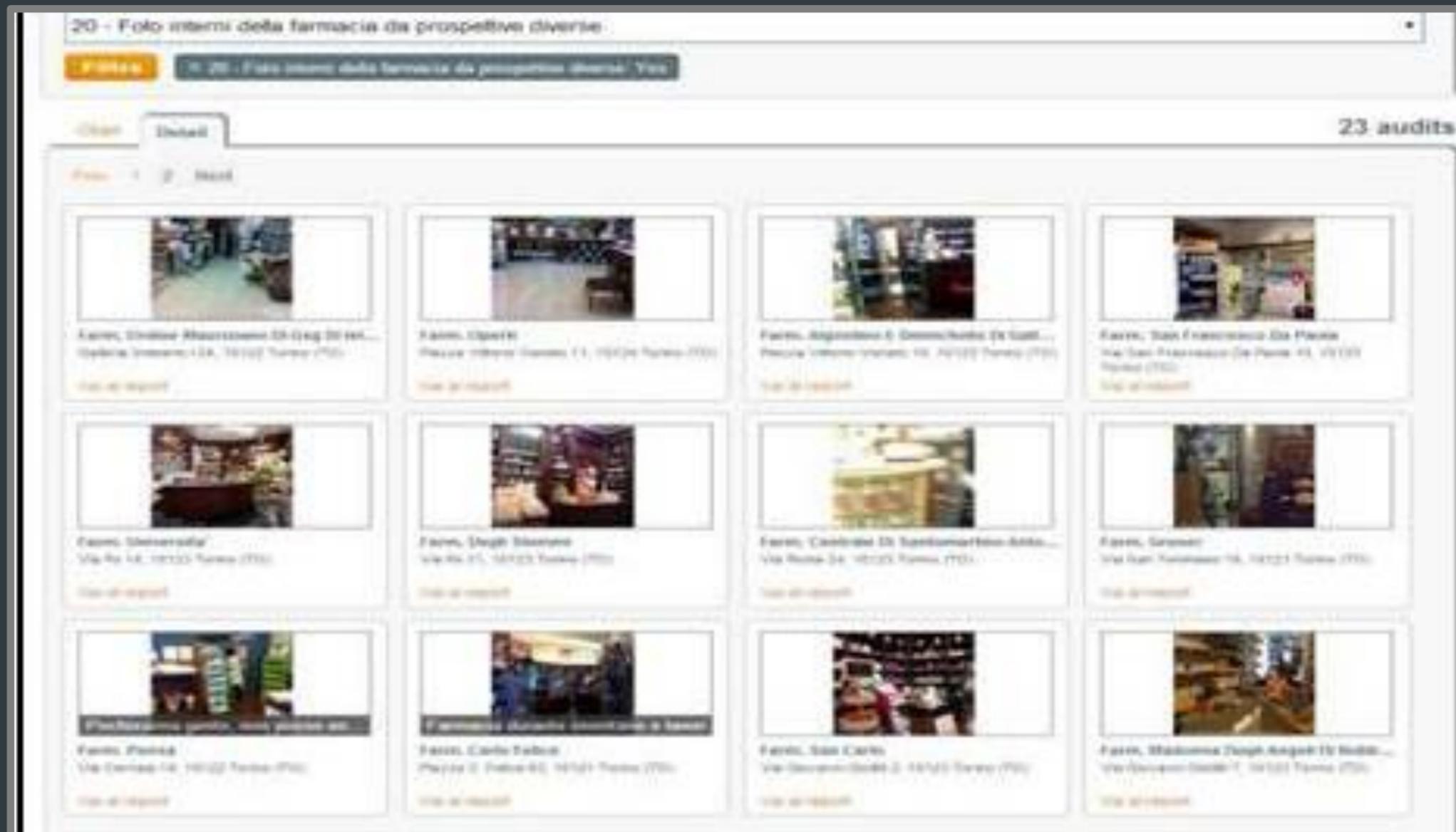
SPAZIO ESPOSITIVO

19 – PRESENZA BANCO NON TRADIZIONALE



Report delle valutazioni rilevate

STEP 5



File delle immagini dei punti di rilevazione

Deliverables

ID	BRAND	MODEL	YYYYMM	REGION	D_MODEL_ID	D_MONTH_ID	D_REGION_ID	SALES_UNITS	MM/YYYY
1000	Alfa Romeo	Alfa Romeo 147	201202	Netherlands	1000	1001	1000	1	Feb-12
1001	Alfa Romeo	Alfa Romeo 147	201203	Netherlands	1000	1002	1000	1	Mar-12
1002	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201201	Netherlands	1001	1000	1000	24	Jan-12
1003	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201202	Netherlands	1001	1001	1000	15	Feb-12
1004	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201203	Netherlands	1001	1002	1000	14	Mar-12
1005	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201204	Netherlands	1001	1003	1000	3	Apr-12
1006	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201205	Netherlands	1001	1004	1000	7	May-12
1007	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201206	Netherlands	1001	1005	1000	5	Jun-12
1008	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201207	Netherlands	1001	1006	1000	3	Jul-12
1009	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201208	Netherlands	1001	1007	1000	2	Aug-12
1010	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201209	Netherlands	1001	1008	1000	1	Sep-12
1011	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201210	Netherlands	1001	1009	1000	1	Oct-12
1012	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201211	Netherlands	1001	1010	1000	1	Nov-12
1013	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201301	Netherlands	1001	1012	1000	1	Jan-13
1014	Alfa Romeo	Alfa Romeo 159	201302	Netherlands	1001	1013	1000	4	Feb-13
1015	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201201	Netherlands	1002	1000	1000	278	Jan-12
1016	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201202	Netherlands	1002	1001	1000	186	Feb-12
1017	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201203	Netherlands	1002	1002	1000	176	Mar-12
1018	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201204	Netherlands	1002	1003	1000	132	Apr-12
1019	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201205	Netherlands	1002	1004	1000	142	May-12
1020	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201206	Netherlands	1002	1005	1000	174	Jun-12
1021	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201207	Netherlands	1002	1006	1000	56	Jul-12
1022	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201208	Netherlands	1002	1007	1000	62	Aug-12
1023	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201209	Netherlands	1002	1008	1000	71	Sep-12
1024	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201210	Netherlands	1002	1009	1000	72	Oct-12
1025	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201211	Netherlands	1002	1010	1000	46	Nov-12
1026	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201212	Netherlands	1002	1011	1000	47	Dec-12
1027	Alfa Romeo	Alfa Romeo Giulietta	201301	Netherlands	1002	1012	1000	107	Jan-13

- ✓ **File excel/SPSS/ASCII dei risultati delle rilevazioni**
- ✓ **Materiali fotografici dei punti di rilevazione**
- ✓ **Schede di valutazione del punto di rilevazione**
- ✓ **Schede di valutazione comparata dei KPI**
- ✓ **Grafici di valutazione overall**
- ✓ **Grafici di confronto con indagini precedenti (in caso di ripetizione della rilevazione) per punto di rilevazione ed aggregati**



Grazie per l'attenzione

Demos Sviluppo Ricerca snc

- Address: Via Pannilani, 24 – 22100 Como
- Phone: 031/3100118
- E-mail: info@demosricerca.it