**¿ Qué es el Mystery Shopping de EL CLIENTE INDISCRETO ?**

*Publicado el 6 de febrero de 2015 por* [*Adrián Hernández Rodríguez*](http://blogmysteryshopping.com/author/mercadoseficientes/) */ http://blogmysteryshopping.com*





El **Mystery Shopping o Cliente Misterioso** es un método usado en la investigación**1** de mercados y la investigación comercial. Las empresas utilizan esta técnica para obtener información específica de los productos y servicios y para evaluar la calidad del servicio de atención al cliente. De esta forma, las empresas pueden tener un "feed-back" completo y detallado de la experiencia de los clientes en sus puntos de venta o atención al cliente.

El concepto de Mystery Shopping es muy antiguo. Inicialmente, el objetivo era medir**2** la integridad de los empleados. Para el desarrollo**3** de este servicio, se han usado técnicas como grabaciones**4** de audio, vídeo y responder cuestionarios. Actualmente, con el amplio uso de Internet, el concepto ha ganado mucha popularidad ya que los clientes misteriosos pueden registrarse para trabajar en las Webs de las prestadoras**5** de este servicio.

Los sectores que más utilizan el Mystery Shopping de **EL CLIENTE INDISCRETO** son la hostelería, las cadenas de tiendas y los restaurantes y los cines.

Las informaciones que los clientes misteriosos pueden aportar son, entre otras, las siguientes:

- ¿Cuántos empleados había en la tienda?  
- ¿Cuánto tiempo esperó en ser atendido?

- ¿Fue los empleados amables?

- ¿Qué preguntas hizo sobre el producto y qué producto era?

- ¿Se le ofrecieron otros productos?

- ¿Finalizó el empleado la venta? ¿Con qué técnicas?

- ¿Invitó el empleado al cliente a volver a la tienda?

- ¿Estaba la tienda limpia?

- ¿El servicio fue rápido?

- ¿Cómo era la presentación del producto?

Usando esta información, la empresa de Mystery Shopping **EL CLIENTE INDISCRETO** elabora un informe**6** en el que identifica elementos de mejora efectuando recomendaciones que aumentan las ventas y los beneficios de las empresas.

[**EL CLIENTE INDISCRETO**](http://www.clienteindiscreto.com), empresa líder de Mystery Shopping, tiene una amplia experiencia desde varios años.

**Vocabulario** :

1. investigación = recherche

2. medir = mesurer

3. desarrollo = développement  
4. grabaciones = enregistrements

5. prestadoras = prestataires

6. informe = rapport

**Orientaciones :**

1. Identificar y presentar el documento.

2. ¿Cuál es el concepto del cliente misterioso propuesto por la empresa EL CLIENTE INDISCRETO?

3. ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de este método?

4. ¿Qué opinas de este sistema?  ¿Como responsable de una tienda, podrías utilizarlo?