

MYSTERYGUESTXL



Geachte ondernemer,

Hierbij ontvangt u een overzicht wat MysteryGuestXL kan betekenen voor uw onderneming of instelling.

Door onze 'Mystery Guests' in te schakelen krijgt u concreet antwoord op o.a. de volgende vragen:

- Hoe beleeft de klant zijn bezoek aan uw onderneming of instelling?
- Sturen uw mensen 'op de vloer' de klant goed aan om tot aankoop over te laten gaan?
- Hoe beleeft de klant uw service?

En ... misschien het belangrijkste: proberen uw medewerkers het maximale uit een verkoop te halen?

De door ons streng geselecteerde medewerkers kijken tijdens de "Mystery Visit" professioneel naar uw bedrijf en rapporteren hun belevenissen.

Onze teamleden zijn zeer ervaren, communicatief vaardig, commercieel daadkrachtig en hebben sterke affiniteit met de branche waarin het onderzoek wordt uitgevoerd.

Wij houden onze opdrachtgevers op de hoogte van onze bevindingen en geven waar nodig concrete aanbevelingen over de verbetering van verkoop- en serviceprocessen.

Om tot een optimaal resultaat te komen, voeren wij onze opdrachten uiterst discreet uit.

Onze missie is om uw bedrijf of instelling te optimaliseren en dat doen wij als professioneel team!

Marcel Coltof / Founder MysteryGuestXL



Het team van **MysteryGuestXL** bestaat uit gepassioneerde servicegerichte **professionals** op gebied van o.a.:

- Horeca
- Hotels
- Supermarkten
- Vakantieparken
- Campings
- Attractieparken
- Casino's
- Musea
- Reisorganisaties
- Automobielbedrijven
- Vervoersbedrijven
- Detailhandel
- Openbaar vervoer
- Ziekenhuizen
- Zorginstellingen
- Overheidsinstellingen



Hoe gaat MysteryGuestXL te werk:

Wij starten met een complete inventarisatie, wat zijn uw wensen en waar gaan wij u van dienst zijn.

De volgende diensten kunnen wij u aanbieden:

- Inzetten van een 'Secret Shopper'
- Inzetten van een 'Horeca Mystery Guest'
- Mystery Mail & WhatsApp
- Mystery Calling



Na uitgebreide inventarisatie van uw wensen, ontvangt u van ons een offerte.

Na akkoord gaan wij intern een gerichte 'checklist' samenstellen, een 'plan van aanpak' uitwerken en één of meerdere geschikte Mystery Guests selecteren.

Na goedkeuring van het 'plan van aanpak' door onze opdrachtgever en het tekenen van de samenwerkingsovereenkomst gaan wij aan de slag.

Mystery E-mailing & WhatsApp



Tegenwoordig worden veel bedrijven via e-mail of WhatsApp benaderd. MysteryGuestXL kan onderzoek doen of er klantvriendelijk en daadkrachtig vanuit uw organisatie wordt gecommuniceerd richting de klant.

Om een goed beeld op te bouwen over de wijze van communiceren door uw medewerkers, lopen Mystery E-mail & WhatsApp onderzoeken gedurende een periode van tenminste drie maanden.

Belangrijke onderdelen in het E-mail & WhatsApp onderzoek zijn o.a.:

- Hoe snel komt de eerste reactie vanuit uw organisatie?
- Hoe vriendelijk en correct is het eerste contact?
- Spelling correct?
- Kloppen de contactgegevens?
- Hoe accuraat worden problemen die onze Mystery Guests opwerpen opgelost?



'Mystery Calling' ... oftewel 'de stem' van uw bedrijf of instelling.

MysteryGuestXL kan een onderzoek uitvoeren gericht op 'telefonische dienstverlening'. Vragen als:

- Heeft uw telefonist/telefoniste een prettige en klantvriendelijke telefoonstem?
- Luistert uw telefonist/telefoniste goed naar de klant?
- Blijft uw telefonist/telefoniste vriendelijk ook als het gesprek niet soepel verloopt?
- Probeert uw telefonist/telefoniste of verkoper op een slimme en respectvolle wijze tot een transactie te komen?
- Hoe goed is uw bedrijf of instelling telefonisch bereikbaar?

De telefoongesprekken worden opgenomen en uitsluitend gebruikt voor het onderzoek.

Om een goed beeld op te bouwen over de wijze van communiceren door uw medewerkers, lopen 'Mystery Calling onderzoeken' gedurende een periode van tenminste drie maanden.

De ervaring leert dat u met onze aanbevelingen een verbeterslag kunt maken.

Tip: ook kan **MysteryGuestXL** onderzoek uitvoeren naar de bereikbaarheid en de beleving van uw website.



Secret Shopper

Mocht u besluiten twee bezoeken per maand door een professionele 'Secret Shopper' uit te laten voeren, komen de kosten op € 245, = excl. btw, per maand

Eventuele aankopen worden via hoofdkantoor geretourneerd en verrekend.

Standaard duur overeenkomst: zes maanden.

Facturatie: maandelijks achteraf.

Mocht er worden afgeweken van onze standaardaanbieding, ontvangt u een 'offerte op maat'.



Horeca Mystery Guest

Mocht u besluiten twee bezoeken per maand door een professionele 'Horeca Mystery Guest' uit te laten voeren, komen de kosten op € 245, = excl. btw, per maand, exclusief de kosten van de betreffende lunch of diner (max. twee personen, hoogte te besteden bedrag zal nader worden vastgesteld).

Standaard duur overeenkomst: zes maanden.

Facturatie: maandelijks achteraf.

Mocht er worden afgeweken van onze standaardaanbieding, ontvangt u een 'offerte op maat'.



Mystery E-Mail & WhatsApp

Om een goed beeld op te bouwen over de wijze van communiceren door uw medewerkers, lopen Mystery E-mail & WhatsApp onderzoeken gedurende een periode van tenminste drie maanden.

De kosten van een dergelijk onderzoek komt op € 975, = excl. btw voor een periode van drie maanden.

Mocht er worden afgeweken van onze standaardaanbieding, ontvangt u een 'offerte op maat'.



Mystery Calling

Om een goed beeld op te bouwen over de wijze van communiceren door uw medewerkers, lopen 'Mystery Calling onderzoeken' gedurende een periode van tenminste drie maanden.

De kosten van een dergelijk onderzoek komt op € 875, = excl. btw voor een periode van drie maanden.

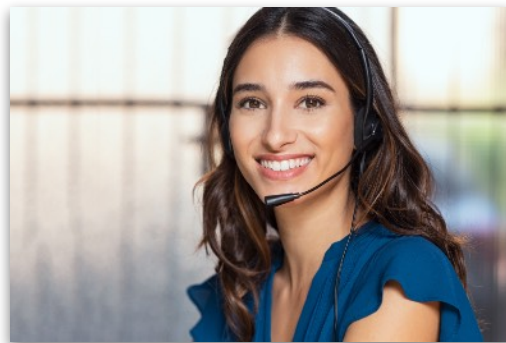
Facturering inzake een Mystery Calling onderzoek zal maandelijks achteraf plaatsvinden.

Mocht er worden afgeweken van onze standaardaanbieding, ontvangt u een 'offerte op maat'.

Meer weten over het inzetten van ons professionele
MysteryGuestXL TEAM?
Bel ons voor het maken van een afspraak.



MysteryGuestXL
Office: 'ITO TOWER'
Gustav Mahlerplein 28
1082 MA Amsterdam



Follow us on Social Media



T +31 (0) 20-237.9302
M info@MysteryGuestXL.com
W www.MysteryGuestXL.com