

## ¿Cómo valorar los resultados?

Cada comercio recibe un informe de conclusiones después de cada una de las visitas y al final del programa, recibe un informe final con las conclusiones, de este modo puede mejorar los aspectos deficientes analizados en las primeras visitas y ver los resultados de su evolución durante todo el proceso.

## Inscripción

Plazas limitadas por orden de inscripción  
Precio: 120 euros  
Precio especial para las empresas de la demarcación de la Cámara: 60 euros

## ¿Cómo apuntarse?

Cumplimentando el siguiente boletín de inscripción y enviándolo a:  
Departamento de Comercio Interior  
Cámara de Comercio de Murcia  
Teléfono 968 22 94 10  
Fax 968 22 94 35  
[comercio.interior@camaramurcia.es](mailto:comercio.interior@camaramurcia.es)

# el cliente misterioso



Plaza San Bartolomé, 3 • 30004 Murcia  
Teléfono 968 22 94 10 • Fax 968 22 94 35

## ¿Le gustaría saber qué ocurre en su comercio cuando usted no está?

La Cámara de Comercio de Murcia pone a su disposición “El Cliente Misterioso”, un programa de evaluación de calidad de servicio y atención al cliente que pretende impulsar la competitividad de los comercios, dotándoles de una herramienta de investigación que les permita establecer procesos de mejora continua.

## ¿Cómo funciona?

Mediante la realización a cada comercio participante de tres visitas por parte de una o varias personas (Cliente Misterioso) que actúan como clientes normales, sin dar a conocer su función de “inspectores”, para evaluar el trabajo y la actividad de los dependientes y comerciales en toda las fases del proceso de venta.

## ¿Qué se evalúa?

Algunos de los aspectos evaluados son la imagen y el aspecto del personal, la atención al público, su profesionalidad, amabilidad y eficacia. También se estudia la imagen del establecimiento (orden, limpieza...), la presentación de los productos a la venta, etc.



## Boletín de inscripción

Nombre o razón social \_\_\_\_\_ NIF/CIF \_\_\_\_\_  
Establecimiento \_\_\_\_\_ Actividad \_\_\_\_\_  
Persona de contacto \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
Población \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_ Firma y sello de la empresa \_\_\_\_\_