



XSIGHTS

GİZLİ MÜŞTERİ PROJESİ



2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmasın

2023'te Müşteri Deneyiminde Gizli Saklı Kalmasın

Gizli Müşteri Projesi ile,

- Satış danışmanlarım neyi kaçırıyor?
- Müşterilerim fırsatlarımı öğrendi mi?
- Mağaza içindeki temizlik/düzen ne kadar yeterli?
- Müşterilerim ne kadar bekledi?
- Satış danışmanlarım müşterilerle neden tartışıyorlar?
- Satış danışmanlarım ürünlerimizi tanıyor mu?
- Satış danışmanlarım ürünlerimizi denetiyor mu?
- Müşterim servis süresince istediği hizmeti aldı mı?
- Satış danışmanlarım ek satışa yönelik önerilerde bulunuyor mu?
- Müşterime fiş verildi mi?
- Benim müşterime başka bir kurumun hizmeti mi sunuldu?

ve daha pek çok soruya cevap bulabilirsiniz.

XSIGHTS



Hizmet Kalitenizi Öteye Taşıyın

Birebir gerçekleştirdiğiniz saha çalışmalarımız ile,

- Hizmet kalite standartlarınızın yükselmesine,
- Çalışanlarına yol gösterecek ilkelerin belirlenmesine,
- Mükemmel müşteri hizmeti yaratmak için verilen servisin denetlenmesine,
- Operasyon ve kampanyalarınızın etkisine,
- Mağazacılık sisteminizin gelişimine,
- Stratejik kararlar almanıza,
- Satışlarda istikrarlı bir artış sağlanmasına,

katkıda bulunuyoruz.

Tamamı gerçek kişilerden oluşan,
geniş «gizli müşteri» havuzumuz

XSIGHTS



Hangi Sektörlere Hizmet Veriyoruz?

Bireysel Bankacılık

Mağazalar

Hipermarketler

Oteller

Kredi Kartı Kuruluşları

Otomotiv Kuruluşları

Benzin İstasyonları

Sigorta Kuruluşları

Hastaneler

Sinema Salonları

Havayolları



Alışveriş Merkezleri

Turizm Kuruluşları

Restoranlar, Cafeler

Fast Food Zincirleri

Call Center'lar

Kurye, Dağıtım Kuruluşları

Seyahat Kuruluşları

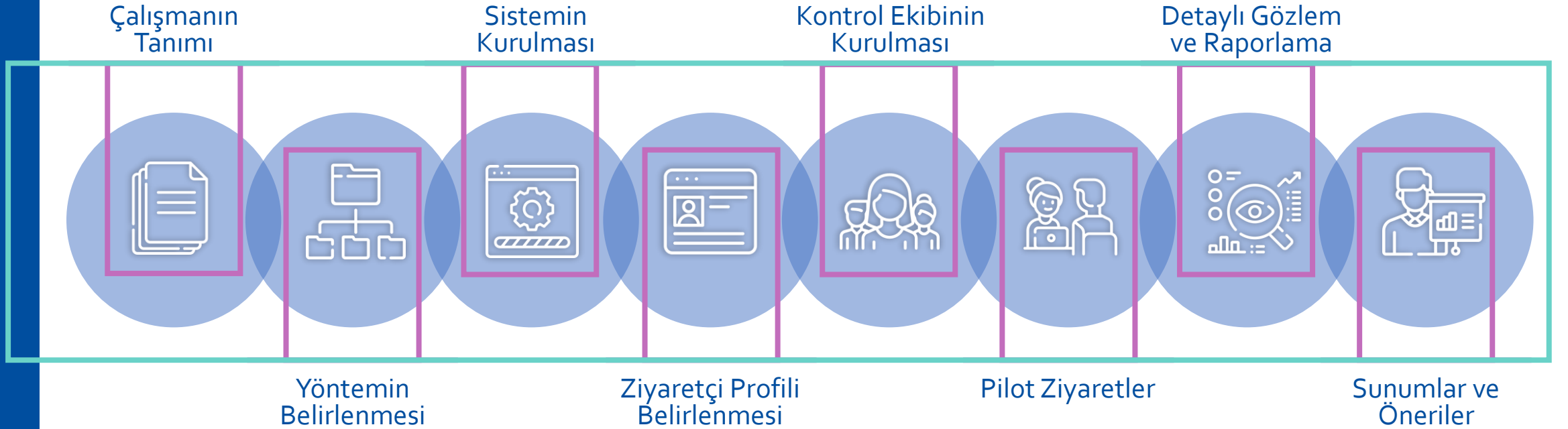
Otomotiv

Oto Kiralama Kuruluşları

Üniversiteler

Hizmet Sektörü Tüm Kuruluşlar

Proje Aşamalarımız



Gizli Müşterilerimizi Nasıl Belirliyoruz?



Tavsiye Yöntemi
İle Seçilen

Hedef Kitleye
Uygun Seçilen

Yüz Yüze Gözlem
Eğitimi Verilen

Anketör Değil,
Gerçek Müşteriler

Titiz, Dikkatli
ve Özenli

Gizli Müşterilerin Taşınması Gereken Özellikler

Temsiliyet Setörü Temsil
Edecek Kriterlere Sahip

Demografi
Müşteri Profillerine
Uygun Demografilde

Pilot Çalışmalar
Pilot Çalışmalara
Katılır ve Eğitim Alır

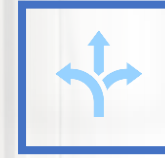
Tarafsızlık Objektif ve
Tarafsız Olarak
Değerlendirme Yapar

Gizlilik Çalışmanın
Gizliliğini Korur

Zamanlama Görevlerini
Zamanında Gerçekleştirir



Farkımız



Esnek Bir
Altyapı



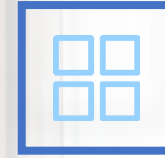
Yaratıcı
Senaryolar



Derinlemesine
Analiz



Deneyimli
Ekip



Bütüncül
Yaklaşım



Yeni
Yaklaşımlar



Stratejik
İç Görüler



Eğitim İle
Destek

Değerlendirme Kriterleri

FİZİKSEL DURUM



Vitrin
Temizlik/Düzeni



Mağaza Zemin
Temizliği



Ürünlerin
Temizliği

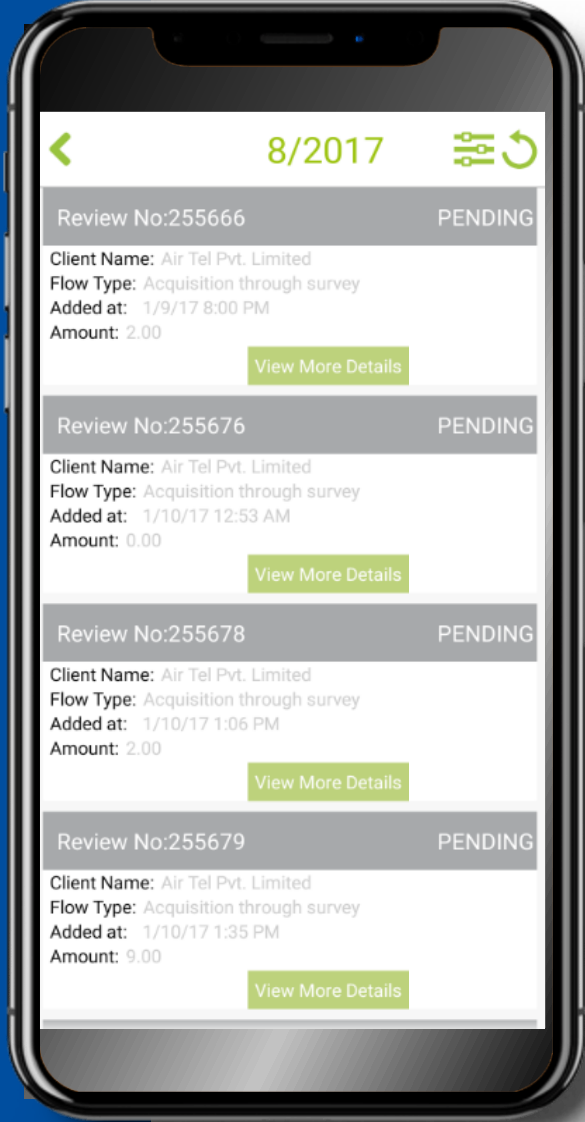


Promosyon &
Kampanya Bilgileri

SATIŞ DANIŞMANININ HİZMET KALİTESİ

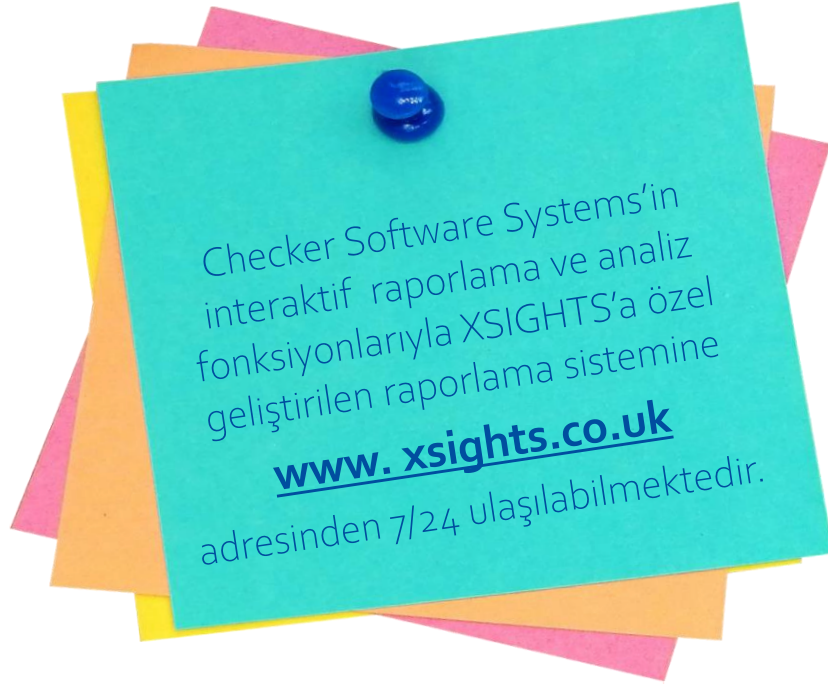
- Karşılması
- Yüz ifadesi
- İhtiyacı anlama çabası
- Ürün bilgisi ve aktarımı
- Ürün denetme çabası
- Alternatif çözüm bulma
- Fiyat bilgisi aktarımı
- Kampanyalardan bahsetme
- İlave satış çabası
- Dış görünümü (kılık kıyafet)
- Kasa servisi
- Uğurlama

Gizli Müşteri Saha Süreci



- ✓ Tüm mağazaların koordinatları sisteme yüklenir.
- ✓ Her gizli müşteri cep telefonuna yüklediği aplikasyon ile ziyaret edeceği mağazaları görebilir.
- ✓ Sistem üzerinden ziyaretlerin gerçekleşme durumları ve/veya doğru mağazaya ziyaret edilip edilmediği kontrol edilir.
- ✓ Ziyaret formu aplikasyon üzerinden doldurulabilir.
- ✓ Ziyaretler devam ederken, tamamlanan her bir ziyaretin karnesi ve sonuçları sistem üzerinden izlenebilir
- ✓ Gizli müşteri puan vermez.
- ✓ Gizli müşteri sahayı ziyaret eder, formu detaylı hikayeleri ile doldurur. Form, merkez ofiste kalite kontrolden geçer.
- ✓ Değerlendirmeye alınacak formlar, XSIGHTS kıdemli uzmanları tarafından puanlanır.
- ✓ Raporları XSIGHTS uzmanlığı ile yorumlanır, öneriler yapılır. İnteraktif raporlama sistemi kullanılır.

Raporlama



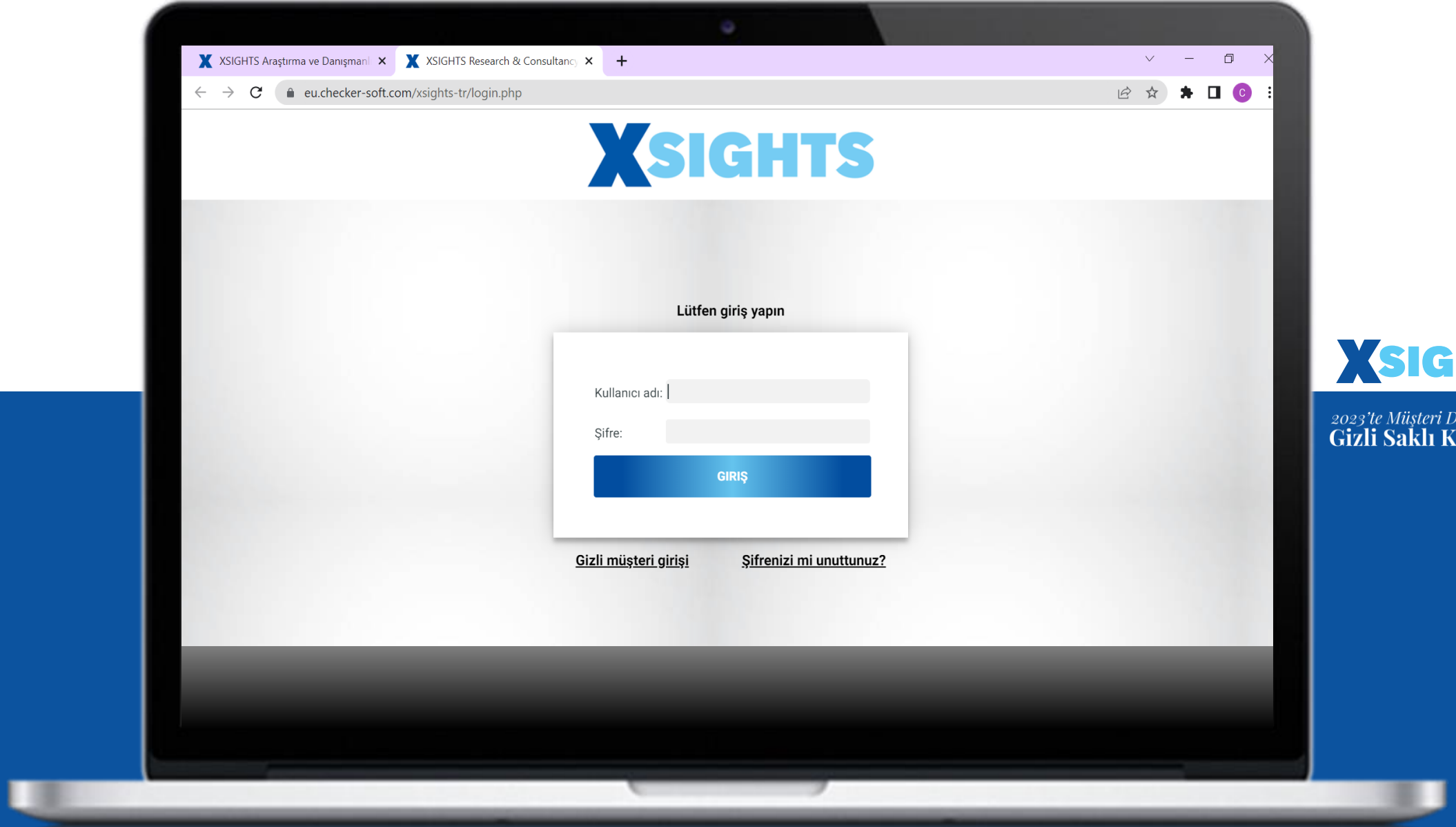
Aşağıdaki linklerden program demosuna ulaşabilirsiniz:

[Demo 1](#)

[Demo 2](#)

- Tüm mağazaların koordinatları sisteme yüklenir.
- Her gizli müşteri cep telefonuna yüklediği aplikasyon ile ziyaret edeceği mağazaları görebilir.
- Sistem üzerinden ziyaretlerin gerçekteşme durumları ve/veya doğru mağazaya ziyaret edilip edilmediği kontrol edilir.
- Ziyaret formu aplikasyon üzerinden doldurulabilir.
- Ziyaretler devam ederken, tamamlanan her bir ziyaretin karnesi ve sonuçları sistem üzerinden izlenebilir
- Gizli müşteri puan vermez.
- Gizli müşteri sahayı ziyaret eder, formu detaylı hikayeleri ile doldurur. Form, merkez ofiste kalite kontrolden geçer.
- Değerlendirmeye alınacak formlar, XSIGHTS kıdemli uzmanları tarafından puanlanır.
- Raporları XSIGHTS uzmanlığı ile yorumlanır, öneriler yapılır. Interaktif raporlama sistemi kullanılır.

Web Üzerinden Giriş



XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmamın

İnteraktif Raporlama-1



XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmayın

İnteraktif Raporlama-2



XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmayın

İnteraktif Raporlama-3

Genel Bakış > Ziyaret Raporları > Görevleri > Trendler > Varış ve Resepsiyon > Konuk odası > Kahvaltı > Çıkış > NPS > Yorumlar > Yorumlar Mg

Ziyaret Raporları

Kısa dal adı	Bitiş süresi	Sonuç	Tüm incelemeyi göster	İnceleme raporunu göster
Büyük Barselona	12.09.2022	76,92	616949	
Büyük Barselona	06.06.2022	38,46	616616	
Büyük Barselona	04.06.2022	26,92	616598	
Büyük Barselona	03.06.2022	58,33	616581	
Büyük Paris	03.06.2022	100,00	616567	
Büyük Londra	03.06.2022	100,00	616575	
Büyük Amsterdam	02.06.2022	93,75	616572	
Büyük Berlin	01.06.2022	87,50	616576	
Büyük Barselona	01.06.2022	85,42	616568	
Büyük Barselona	11.05.2022	81,25	615918	
Büyük Amsterdam	11.05.2022	75,00	616564	
Büyük Londra	11.05.2022	93,75	616566	
Büyük Paris	11.05.2022	92,50	615896	
Büyük Berlin	11.05.2022	62,50	616565	
Büyük Berlin	11.04.2022	30,00	615905	
Büyük Londra	06.04.2022	82,29	615887	
Büyük Amsterdam	06.04.2022	63,33	615876	
Büyük Paris	06.04.2022	93,75	615884	
Büyük Barselona	05.04.2022	64,58	615837	
Büyük Paris	23.03.2022	85,42	615808	
Büyük Londra	21.03.2022	93,75	615807	
Büyük Berlin	14.03.2022	87,50	615805	
Büyük Amsterdam	07.03.2022	100,00	615804	
Büyük Barselona	02.03.2022	93,75	615794	

XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmamın

İnteraktif Raporlama-4





XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmayın

İnteraktif Raporlama-5

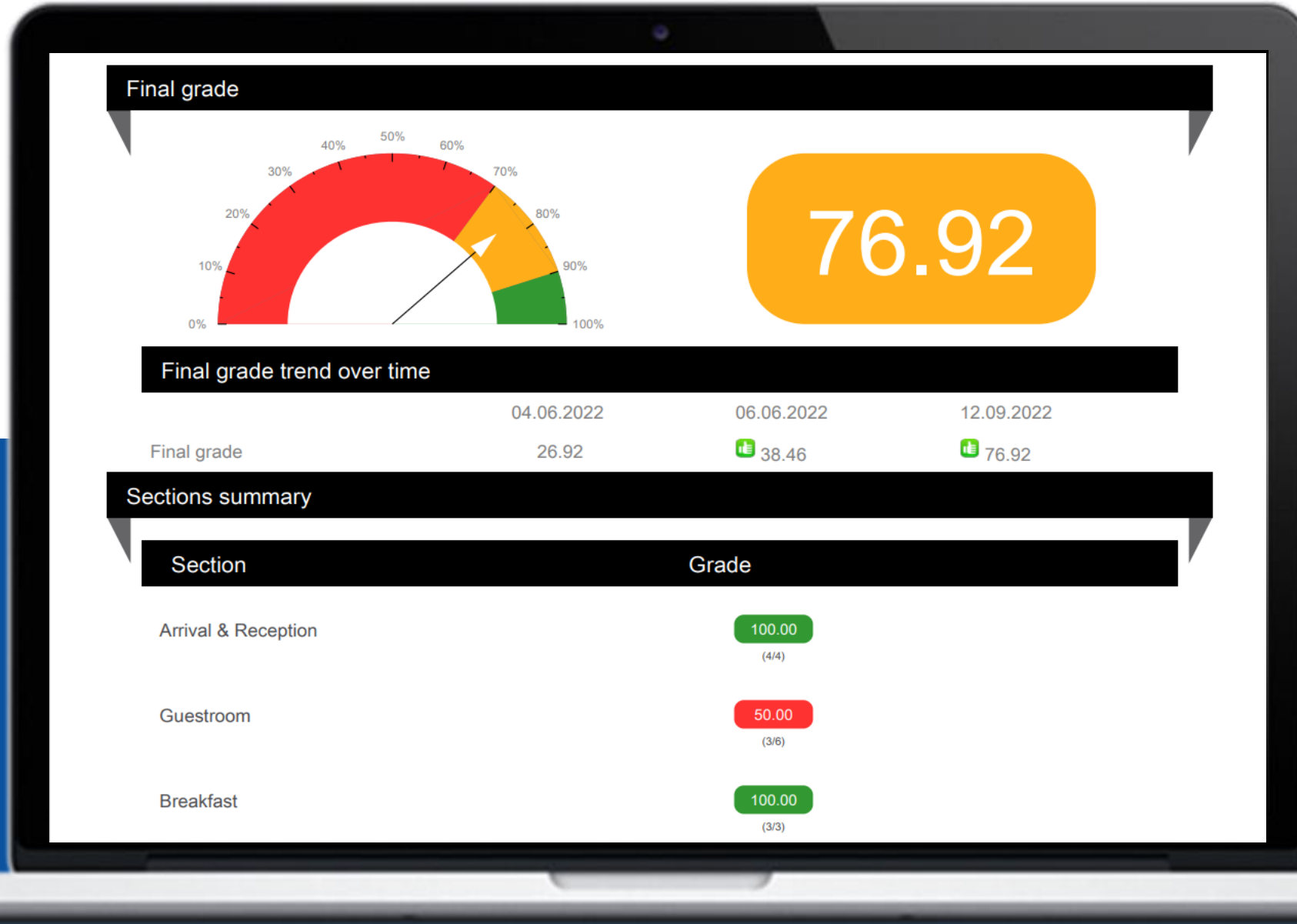
4. SATIŞA YÖNELİK ÇABALAR Grade: 80.00

1. Size yardımcı olan personelin, ürün denetme / yakınlaştırma çabası oldu mu?	Hiçbir şey yapmadı.	 0.00		Ben kendim ayakkabılara baktım.
2. Ürünün olmayan bir rengini, modelini ya da çeşidini sorduğunuzda, alternatif ürün sunma çabası gösterdi mi?	Çözüm için çaba gösterdi.	 100.00	100	Depoda olabileceğini belirtti ama ilk seferinde depodan bulmak için çabası olmadı. Tekrar sorduğumda istediğim ürünü o zaman depodan getirdi.
3. Size yardımcı olan personel, ilave ürün sundu mu?	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">Baktığım ürünü tamamlayan bir ürün sundu.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Baktığım ürünün aynısından daha fazla adette önerdi.</div>	 100.00  100.00	100	"Bunun başka renkleri de var" dedi. "Dilerseniz 2 ürün alın %50 ödeyin. Çantalarımız da var" dedi.
4. Hangi ürünleri ilave olarak sundu?	Çanta			"Bunun başka renkleri de var" dedi. "Dilerseniz 2 ürün alın %50 ödeyin. Çantalarımız da var" dedi.
5. Denemeniz için depodan ürün getirmeye gittiyseniz kaç adet ürün getirdi?				1 tane ürün getirdi.
6. Servis sırasında (siz sormadan), devam etmekte olan kampanyalarla ilgili doğru/tatmin edici bilgi verdi mi?	Evet	 100.00	100	2.üründe %50 indirim olduğunu söyledi.
7. Size yardımcı olan personel, satışı sonlandırmaya yönelik olarak, aktif miydi?	Satış kapatmaya yönelik, aktifti.	 100.00	100	Ben 37 numaralı bir ayakkabı denedim. "36'sı yok mu?" dedim. "Depoda olabilir" dedi. "İstanbul dışı ise 24 saat, depoda ise 2-3 saatte gelir" dedi. İçeride başka müşteri olduğu için benimle ilgilenmedi, uzaktan söyledi. Ben mağazadan dışarı çıktım. Tekrar geldim. Kendisi depodan 36 numaralı ayakkabıyı getirdi. Onu denedim. "Bunun başka renkleri de var" dedi. "Dilerseniz 2 ürün alın %50 ödeyin. Çantalarımız da var" dedi.

XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmasın

İnteraktif Raporlama-6



XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmamın











İnteraktif Raporlama-7



X SIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmasın

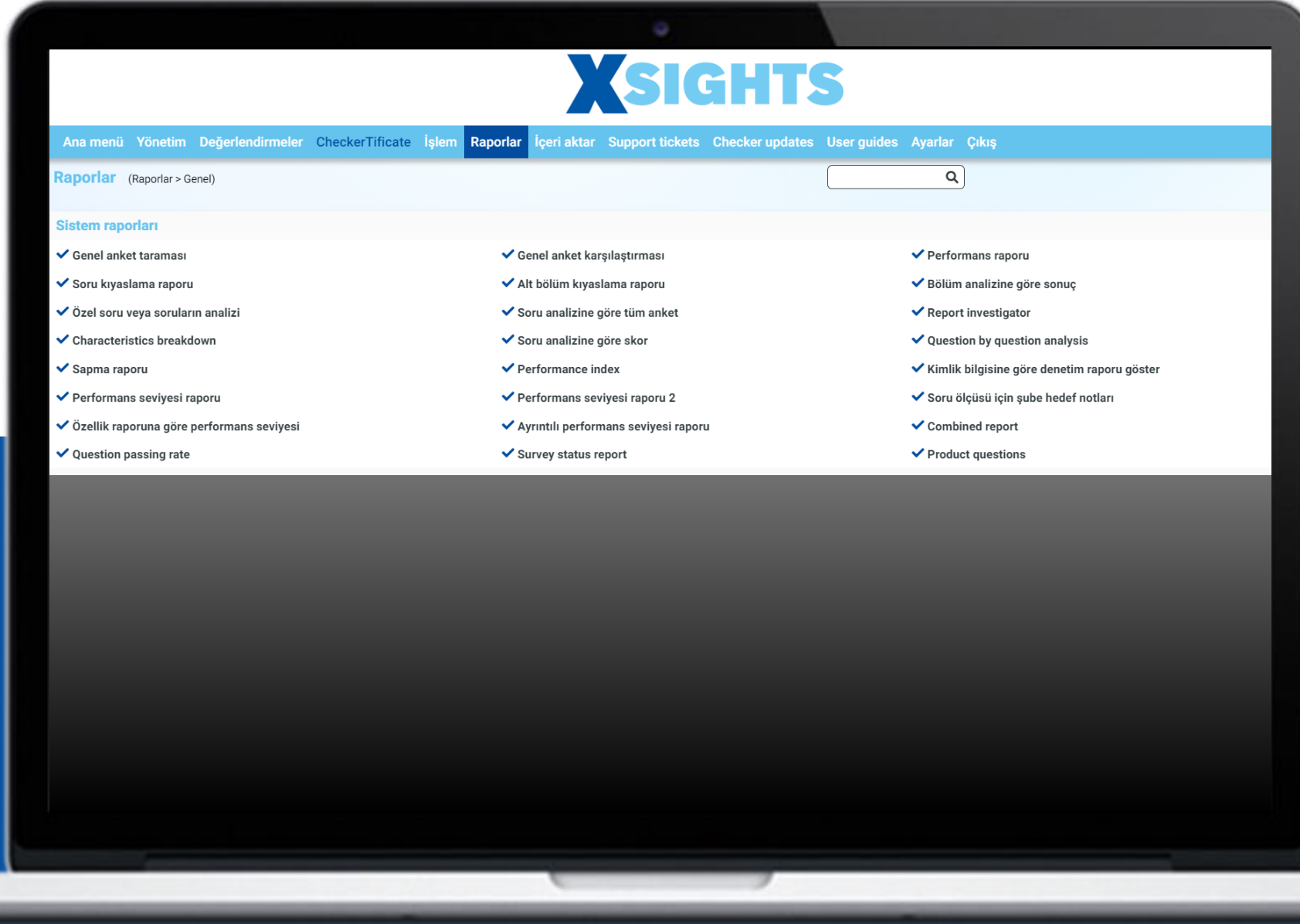
İnteraktif Raporlama-8

MAĞAZA PUANLARI						
Sonuç ▾	İncelemenin tamamını göster	İnceleme raporunu göster	izlendi	Başlangıç saati	İndirmek	
🔍	🔍	🔍	🔍	🔍		
 96.63	654335		Evet	04.02.2023		
 93.13	654084		Evet	03.02.2023	IMG_20230201_205842.jpg (Download) Screenshot_20230203_001018.jpg (Download) IMG_20230202_172733.jpg (Download) IMG_20230201_205822~2.jpg (Download) IMG_20230201_205835~2.jpg (Download) IMG_20230201_205842.jpg (Download) IMG_20230201_205822.jpg (Download) IMG_20230201_205835.jpg (İndir) IMG_20230201_175023.jpg (İndir) IMG_20230201_174931.jpg (İndir) IMG_20230201_175024.jpg (İndir)	
 85.71	653972		Evet	02.02.2023	WhatsApp Görsel 2023-02-02 saat 15.26.17.jpg (Download)	
 80.50	654399		HAYIR	04.02.2023		
 79.13	653965		Evet	02.02.2023		

XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmamın

İnteraktif Raporlama-9



XSIGHTS

2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmasın

XSIGHTS

EKİBİMİZ

20 yıllık deneyim ile; sağlam araştırma yöntemlerine dayanarak, kaliteden vazgeçmeden, size veri değil yanıt vermek için çalışıyoruz..



Çiğdem
PENN

XSIGHTS
Kurucu



1999'da Boğaziçi Üniversitesi Psikoloji bölümünden mezun olan Çiğdem Penn, eğitimine London School of Economics'de Sosyal ve Organizasyonel Psikoloji eğitimiyle devam etmiştir. Değişim Yönetimi alanında uzmanlaşırken, "Değişime Karşı Direnç ve Kurum Kültürüne Etkisi" mastır Çigtezini yayınlanmıştır.

Profesyonel hayata İngiltere' de giriş yapan Penn, yönetim danışmanlığı ile kariyerine başlamıştır. İki büyük uluslararası araştırma şirketinde çalıştıktan sonra, 2004 yılında Londra' da Xsights' ı kurmuştur. 10 yıla yakın yurtdışında çalışan Penn; Avrupa, Orta Doğu, Orta ve Güney Asya'da başta olmak üzere, farklı coğrafyalarda çalışmış, 2010 yılında XSIGHTS Türkiye ofisini açmıştır. Uluslararası ve ulusal şirketlere, STK ve Birleşmiş Milletlere, bakanlık ve diğer resmî kurumlara araştırma ve danışmanlık hizmeti vermekte olan XSIGHTS, 80' i aşkın ülkede çalışmalar gerçekleştirmiştir. Çiğdem Penn 2020 yılında, ESOMAR Vakfı'nın verdiği 'Fark Yaratıcılar Ödülü' ne layık görülmüş ve ülkemize uluslararası alanda alınan ilk Pazar araştırması ödülünü getirmiştir.

Bugün 20 yıla yaklaşan araştırma deneyimi ve farklı sektörlerdeki danışmanlık tecrübelerini, Xsights Araştırma ve Danışmanlık çatısında sunan Çiğdem Penn, deneyimli bir araştırmacı ve konuşmacıdır. Kadın ve istihdam konularında Binyaprak ve TurkishWIN çemberlerinde kadın hakları ve kadın istihdamı hakkında çalışmalar yürütmektedir. Çiğdem Penn, 2011- 2017 yılları arasında üç dönem DEİK Nepal – Türkiye İş Konseyi Başkanlığı yapmıştır. 2020 yılı Eylül ayından bu yana Dünya Gazetesi bünyesinde 'Çiğdem Penn ' le Araştırma -YORUM adlı programda gündemi verilerle yorumlayan canlı bir yayın yapmaktadır.

Bundan başka Çiğdem Penn turizm ve tarım yapan aile şirketinde deneyimlerini paylaşmakta ve boş zamanlarını bağlarda geçirmektedir.

Evli ve üç çocuk annesi olan Çiğdem Penn İngilizce ve Fransızca dillerine hâkimdir.

Nuray
ÖZÇELİK
GÜLER

Müşteri
Deneyimi
Çözümleri
Müdürü



2000 yılında YTÜ İstatistik bölümünden mezun olan Nuray Özçelik Güler, YTÜ İktisat bölümünde çift anadal yaptı.

İlk profesyonel iş hayatına, perakende sektörüne hizmet veren bir danışmanlık şirketinde başladı. Ana uzmanlık alanı gizli müşteri olan Nuray Özçelik Güler, audit, müşteri deneyimi, çalışan deneyimi, araştırma, eğitim, organizasyon gibi birçok alanlarda görev aldı.

Perakende sektöründe hizmet veren mağazalar, AVM'ler, bankalar, otomotiv firmaları, oteller, yeme içme sektörü, akaryakıt istasyonları, özetle müşteriye birebir hizmet verilen 200'den fazla marka ile projeler yürüttü.

Proje süreçlerinde çalışmayı geliştirme ve birimleri denetleme, iş süreçlerinin derinlemesine kontrollerini sağlamak, alınması gereken aksiyonları tanımlamakla birlikte, şirketin pazar dinamiklerini göz önüne alarak uzun dönemli değer yaratma faaliyetlerini planladı ve yürüttü.

Perakende sektöründeki çok sayıda firmada farklı kademelerdeki çalışanlara eğitimler verdi.

Nuray Özçelik Güler, evli ve bir erkek çocuk annesidir.

Özlem
KAYA

Saha
Müdürü



XSIGHT'ta Gizli Müşteri Çalışmaları projeleri başta olmak üzere Kantitatif, Kalitatif ve diğer araştırma projelerini de üstlenen Özlem Kaya, 19 yıllık profesyonel kariyerinde 2001 yılından bu yana Serfil İplik ve Kumaş Fabrikaları A.Ş., Türk Telekom, Elit Araştırma, Barem Araştırma, TTNET AVEA, GfK Turkey Araştırma ve Soysal Eğitim ve Danışmanlık, Ereneda İnşaat ve Datacredence firmalarında farklı roller üstlenmiştir.

İş hayatı boyunca yurt içi başta olmak üzere yurt dışı pazarlarında müşteri ihtiyaçlarına doğru cevap verecek araştırma projelerinin tasarlanması, yürütülmesi ve koordine edilmesi gibi görevlerinde aktif rol almıştır.

Operasyon süresince uluslararası ve yerel dayanıklı/dayanıksız tüketim mal üreten firmalar, otomotiv firmaları, akaryakıt firmaları, madeni yağ firmaları, lastik firmaları, medikal & sağlık/ilaç firmaları, inşaat sektörü, telekomünikasyon firmaları, tütün ürünleri üreten firmalar, alkollü/alkolsüz içecek üreten firmalar, bileşim firmaları için her türlü çalışma metodu ile araştırmaları yöneterek raporlamıştır.



XSIGHTS

MÜŞTERİLERİMİZ

XSIGHTS'in hizmet verdiği ulusal ve uluslararası firmalar.



ÖZEL ŞİRKETLER



ÖZEL ŞİRKETLER



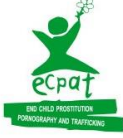
ÖZEL ŞİRKETLER



BAKANLIKLAR VE DEVLET KURUMLARI



ULUSLARARASI STK'LAR/STK'LAR VE VAKIFLAR

CONCERN
worldwide**fhi** Family Health
international**GYODER**
Soyunmuş ve Soyunmuş Yatırım Birlikleri Derneği**KAMU TEKNOLOJİ**
PLATFORMU**MercyCorps****TAYSAD**
TÜRK ANKARA TÜRK ÜNİVERSİTESİ
KÜLTÜR VE SANAT VE T.C. DİŞİŞLERİ BAKANLIĞI**TUSİAD**

BİRLEŞMİŞ MİLLETLER AJANSLARI VE SEKRETERLİKLER

**unicef**

DÜŞÜNCE KURULUŞLARI VE ÜNİVERSİTELER

**DBE**
35'yıl**DOĞUŞ**
ÜNİVERSİTESİ
DOU**İSTANBUL TİCARET**
ÜNİVERSİTESİ**KOÇ**
UNIVERSITY**MEF**
ÜNİVERSİTESİ
ÖĞRENMEYE SINIRSIZ ÖZGÜRLÜK**TED ÜNİVERSİTESİ****BAP**
T.C. İSTANBUL
ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL
ARAŞTIRMA
PROJELERİ
BİRİMİ**VALPARAISO UNIVERSITY**



XSIGHTS

GİZLİ MÜŞTERİ PROJESİ



2023'te Müşteri Deneyiminde
Gizli Saklı Kalmasın

TEŞEKKÜRLER