

GİZLİ MÜŞTERİ EĞİTİM DOKÜMANI

Gizli Müşteri Projesinin Amacı Nedir?

Gizli müşteri projelerinin temel amacı;

- Gerçek müşteri deneyimini objektif biçimde ölçmek,
- Hizmet kalitesini standartlara göre değerlendirmek,
- Güçlü ve gelişime açık alanları tespit etmek,
- Eğitim ve gelişim süreçlerine veri sağlamak,
- Marka deneyimini tüm noktalarda aynı seviyeye taşımaktır.

Gizli Müşteri Projeleri Neden Önemlidir?

- Gerçek zamanlı ve sahaya dayalı veri sunar,
- Müşteri gözünden hizmet kalitesini ortaya koyar,
- Personel performansını somut kriterlerle ölçer,
- Yönetim kararlarının verilere dayanmasını sağlar,
- Süreç iyileştirmelerine doğrudan katkı sağlar.

Gizli Müşteri Kimdir?

Gizli müşteri; bir markanın, mağazanın veya hizmet noktasının gerçek müşteri deneyimini ölçmek amacıyla, kimliğini açıklamadan ziyaret gerçekleştiren ve gözlemlerini belirlenen kriterler doğrultusunda raporlayan kişidir. Gizli müşteri, ziyaret sırasında kendisini denetçi gibi değil, tamamen doğal bir müşteri gibi konumlandırır.

Gizli Müşteri Ne İş Yapar?

Gizli müşteri;

- Kendisine iletilen senaryoya uygun şekilde ziyareti gerçekleştirir,
- Hizmetin tüm aşamalarını dikkatle gözlemler,
- Personelin davranışlarını, iletişimini ve süreçlere uyumunu değerlendirir,
- Ziyaret sonrası formu eksiksiz ve doğru şekilde doldurur,
- Talep edilen belgeleri belirtilen sürede sisteme yükler.

Gizli müşteri yorum yapmaz, yönlendirme yapmaz; yalnızca gözlemler ve raporlar.

Verilerin Doğruluğu Neden Önemlidir?

Gizli müşteri raporları;

- Performans değerlendirmelerinde,
- Eğitim planlamalarında,
- Prim ve ödül sistemlerinde,
- Operasyonel karar süreçlerinde doğrudan kullanılır.

Bu nedenle eksik, yanlış veya varsayıma dayalı veri;

- Yanlış değerlendirmelere,
- Haksız sonuçlara,
- Yanlış aksiyonlara neden olabilir. Gizli müşteri yalnızca yaşadığı ve net olarak gözlemlediği bilgileri aktarmalıdır.

Ziyaret Senaryolarına Uyum Neden Önemlidir?

Her gizli müşteri ziyareti belirli bir senaryo çerçevesinde gerçekleştirilir. Senaryolar;

- Tüm ziyaretlerin aynı koşullarda değerlendirilmesini,
- Karşılaştırılabilir sonuçlar elde edilmesini,
- Objektif puanlama yapılmasını sağlar.

Senaryoya uyulmaması, ziyaretin geçersiz sayılmasına veya verinin kullanılamamasına neden olabilir.

Ziyaret Aşamaları ve Tanımları

Karşılama

Karşılama; müşterinin mağazaya giriş anından itibaren personelle ilk temasını kapsar.

Değerlendirilen başlıca unsurlar:

- Göz teması kurulması
- Güler yüz
- Selamlama ifadesi
- Yardım teklif edilmesi

İhtiyaç Analizi

Personelin müşterinin ihtiyacını anlamaya yönelik soru sorma ve dinleme sürecidir.

Değerlendirilen unsurlar:

- Açık uçlu sorular
- Müşteriyi dinleme
- İhtiyaca uygun yönlendirme

Ürün Sunumu

Müşterinin talep ettiği ürünün özelliklerinin anlatıldığı aşamadır.

Değerlendirilen unsurlar:

- Ürün bilgisi
- Doğru yönlendirme
- Net ve anlaşılır anlatım

Alternatif Ürün Sunumu

Talep edilen ürünün uygun olmaması veya farklı seçenek sunulması durumunda gerçekleşir.

Değerlendirilen unsurlar:

- İhtiyaca uygun alternatif
- Fiyat, kalite veya kullanım avantajı açıklaması

Ek Ürün Sunumu

Ana ürünle birlikte tamamlayıcı ürünlerin önerilmesi aşamasıdır.

Değerlendirilen unsurlar:

- Doğru zamanda öneri
- Ürünle ilişkilendirme
- Zorlayıcı olmadan sunum

Kabin Hizmeti (Varsa)

Müşterinin deneme sürecinde aldığı hizmeti kapsar.

Değerlendirilen unsurlar:

- Kabin yönlendirmesi
- Deneme sürecinde ilgi
- Yardım teklif edilmesi

Kasa Hizmeti

Satın alma sürecinin tamamlandığı aşamadır.

Değerlendirilen unsurlar:

- Hızlı ve doğru işlem
- Güler yüzlü iletişim
- Teşekkür ve uğurlama

8. Ziyaret Belgelerinin Eksiksiz Gönderilmesi Neden Önemlidir?

Ziyaret sırasında talep edilen belgeler (fiş, fatura, fotoğraf vb.);

- Ziyaretin doğruluğunu kanıtlar,
- Raporun onaylanmasını sağlar,
- Verinin güvenilirliğini artırır.



Eksik veya hatalı belge;

- Ziyaretin iptal edilmesine,
- Ödemenin yapılamamasına,
- Proje kalitesinin düşmesine neden olabilir.

Gizli müşteri; gözlemci, tarafsız ve dikkatli olmalıdır. Tüm süreçlerde dürüstlük, senaryoya bağlılık ve veri doğruluğu temel ilkedir. Yapılan her ziyaret, hizmet kalitesinin gelişimine katkı sağlar ve markalar için önemli bir geri bildirim kaynağıdır.