

Gölge Müşteri ya da diğer adıyla Gizli Müşteri Nedir?

Gölge müşteri projesi, müşteri gözü ile performans ölçümüdür. Çoğu zaman şirketler çalışanlarını, satışlarını, pazar imkânlarını, reklam değerlendirmelerini, eğitimler sonucunda ulaştıkları noktaları çeşitli şekillerde değerlendirmek isterler. Teknolojinin sunduğu imkânlar sonucunda sürekli olarak şirketlerin müşteri portföylerini, müşteri memnuniyetini, çalışanların performansını, sadakatini, satış güçlerini, organizasyon ve planlamadaki performanslarını, şirketin zayıf ve güçlü yanlarını ortaya çıkarmak isterler. (SWOT analizi)

Gölge Müşteri Araştırması herhangi bir zamanda herhangi bir müşteri tarafından hizmet performansının değerlendirilmesidir.

Gölge müşteri projesi uygulanırken gizli kamera çekimleri (sözleşmede belirtilen koşullar kapsamında) ile durum saptaması yapılır, yapılan çekimler sonucunda çalışanlara bire bir feedback verilir. Belli periyotlar da izleme-değerlendirme yapılır, durum değerlendirmesi sonucunda yeni gizli çekimlerle performans artışları gözlenir. Şirketin gören gözü ile zayıf ve güçlü yanları tespit edilip uygulamadaki aksaklıklar ortaya konur ve performans artırımına gidilir.

Gölge Müşteri Araştırmalarının şirkete sağladığı faydalar nelerdir?

Performans değerlendirmesindeki problemler çoğu zaman şirketlerin kendilerini geliştirmek, müşteriye daha iyi hizmet vermek adına aşmaları gereken önemli bir problemdir. Bu problemi fark eden şirketler;

- Müşteri Memnuniyetinde Artış,
- Çalışan Performansında Artış,
- Çalışanların Müşteriye Verdiği Önemde Artış,
- Rakipleri İzleyebilme,
- Eğitim İhtiyaçlarının Etkin Şekilde Tespiti,
- Organizasyon Gelirinde Artış,
- Organizasyon Hedeflerine Ulaşmada Kazanılan Hız,
- Organizasyon Performansının "Müşteri Gözüyle Ölçülmesi",
- Organizasyon Gelişim Sürecini İzleyebilme,
- Hizmet Kalitesinde Artışın İzlenmesi

maksadıyla Gölge Müşteri Araştırmalarını kullanmaktadırlar.

Şirketler bu uygulamadan neler bekliyorlar?

Artan şube sayısı sonucu zorlaşan kontrol sebebiyle hizmet sektöründeki firmalar gizli müşterilerini çalışanlarını ve mağazalarını denetlemeye gönderiyorlar. Şirketler her yıl büyük miktarlarda paralar harcayarak çalışanlarına sunduğu eğitimlerin ne kadar hayata geçtiğini, personelin sunduğu ve pazarlamasını yaptığı ürün hakkında ne kadar bilgiye sahip olduğunu ya da müşterilerine nasıl daha iyi hizmet sunabileceğini görmek ve bu hizmet için koyduğu kuralların ne kadar uygulandığını görmek için gölge müşteri araştırması yaparlar.

Araştırma Yöntemleri

Proje İçeriğinin Belirlenmesi,

Eğitim Planlamaları,
Müşteri Deneyimi Geliştirme Programı,
Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları,
Çalışan Memnuniyeti Araştırmaları,
Senaryoların Hazırlanması,
Kontrol Kriterlerinin ve Uygulama Aşamalarının Saptanması,
Proje Süresinin Belirlenmesi,
Gizli Müşterilerin Yönlendirilmesi,

Süreç Yapılandırılması Çalışmalarının Hazırlanması,
Müşteri Deneyimi Geliştirme Programının Hazırlanması,
I. Gizli Kamera Çekimlerinin Saptanması,
İlk Kamera Çekim Usulleri,
Sonraki Periyotlardaki Durum Saptamaları,
Birebir Performans Feedbacklerinin Hazırlanması,
Performans Değerlendirme Sisteminin Hazırlanması,
II. Gizli Kamera Çekimlerinin Saptanması
Son Kamera Çekimlerinin İncelenmesi,
Ölçme Değerlendirme Tekniklerine Göre Son Durumun Belirlenmesi,
Raporlama,
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin Belirtilmesi