

Bureau Veritas

AUDITORIAS ATRAVÉS DO CLIENTE-MISTÉRIO

Uma forma discreta de avaliar os serviços



Actualmente as empresas querem assegurar os seus negócios, fidelizar os seus clientes habituais e conquistar novos clientes através de uma prestação de serviços que as distinga dos demais concorrentes. Mas, como nem sempre é fácil monitorizar o desempenho dos processos da organização segundo o modo e no tempo real, utiliza-se então o serviço cliente-mistério.

O serviço cliente-mistério é uma ferramenta de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela organização ou por entidades parceiras que comercializem os seus produtos e serviços em nome da marca ou da entidade. Sempre que existe uma interacção entre um cliente e a prestação de um serviço, ou venda de um produto, existe uma oportunidade de utilizar para sua avaliação esta ferramenta.

O serviço cliente-mistério permite avaliar um largo espectro de serviços numa organização. Por exemplo, permite avaliar o desempenho no atendimento telefónico ou pre-

sencial, o desempenho na prestação de qualquer serviço, os serviços prestados pela concorrência ou as campanhas específicas e pontuais que ocorram. Este serviço também possibilita proceder à verificação do cumprimento de requisitos ao nível da Saúde, Segurança, Ambiente e Responsabilidade Social assumidos e implementados pela organização.

O serviço cliente-mistério permite ainda averiguar situações com as quais cada um de nós já se deparou no quotidiano, tais como:

- Um colaborador incorrecto ou um assistente de uma loja com um aspecto desleixado que nos presta um serviço de má qualidade;
- Ou pelo contrário, quando saímos de um estabelecimento comercial ou desligamos o telefone a pensar na forma acolhedora e eficiente como nos deram a resposta que procurávamos;
- A experiência de um bom ou mau serviço sobre o qual gostaríamos de poder agir de alguma forma.

É característico do serviço cliente-mistério o facto da avaliação dos serviços prestados aos clientes processar-se de forma discreta e profissional. Cabe aos verificadores no âmbito deste serviço realizarem as avaliações de uma forma objectiva e com total discrição, sem fazer com que as pessoas que os estão a atender os tratem de forma diferente ou especial em relação aos demais clientes.

O Bureau Veritas desenvolveu um sistema de gestão de programas cliente-mistério, o qual maximiza o resultado que a organização pode obter com este tipo de programas ao fornecer-lhe dados trabalhados de forma clara e objectiva.

Por ter sido uma ferramenta e um sistema desenvolvidos pelo Bureau Veritas, a forma de apresentação dos resultados, quer em termos qualitativos quer quantitativos, é totalmente parametrizável para cada novo projecto que se desenvolva de acordo com as necessidades de cada organização.

Perante quaisquer que sejam os resultados obtidos, o Bureau Veritas está apto a fornecer apoio na identificação de necessidades de melhoria ao nível das competências, bem como na implementação dessas mesmas acções, com vista a uma melhoria contínua da organização. Com efeito, através da técnica de auditoria cliente-mistério, torna-se possível transformar os resultados obtidos numa poderosa ferramenta de gestão ao serviço de qualquer empresa ou organização que a utilize.

