



2020

# Mystery Guest

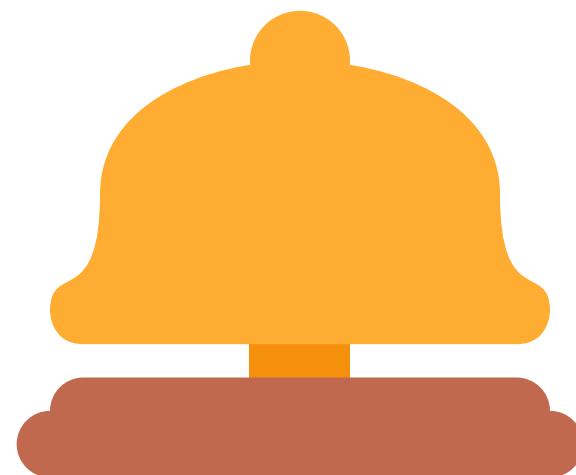
"Innovamos para crear el estudio que necesitas"

# DESCRIPCIÓN

Nuestro servicio de Mystery Guest es una adaptación del cliente misterioso específico para las necesidades que supone la estancia del cliente en un centro de hospedaje, el cliente misterioso esta en Contacto con los colaboradores de la Cadena desde su Reservación hasta su check out.

Nuestros huéspedes misteriosos se hacen pasar por clientes comunes y fungen como auditores , vigilando hasta el ultimo detalle del lugar, mientras viven la experiencia de hospedaje.



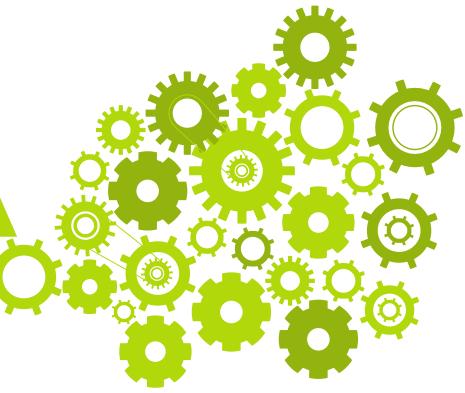


## OBJETIVO

Tener una visión completa y objetiva del Nivel Real de Calidad en el Servicio y Atención que los colaboradores prestan a sus clientes, así mismo contar con un panorama detallado del funcionamiento del centro de hospedaje en cada una de sus áreas claves, lo anterior basado en los estándares definidos.

Con esto se podrán tomar acciones específicas para la mejora del servicio en cada centro.

# METODOLOGÍA



## Definición y Diseño de la Evaluación

**Mystery :**

Determinación en conjunto con el cliente, de los Topics a evaluar durante la aplicación del Mystery, así como su ponderación dentro del mismo.

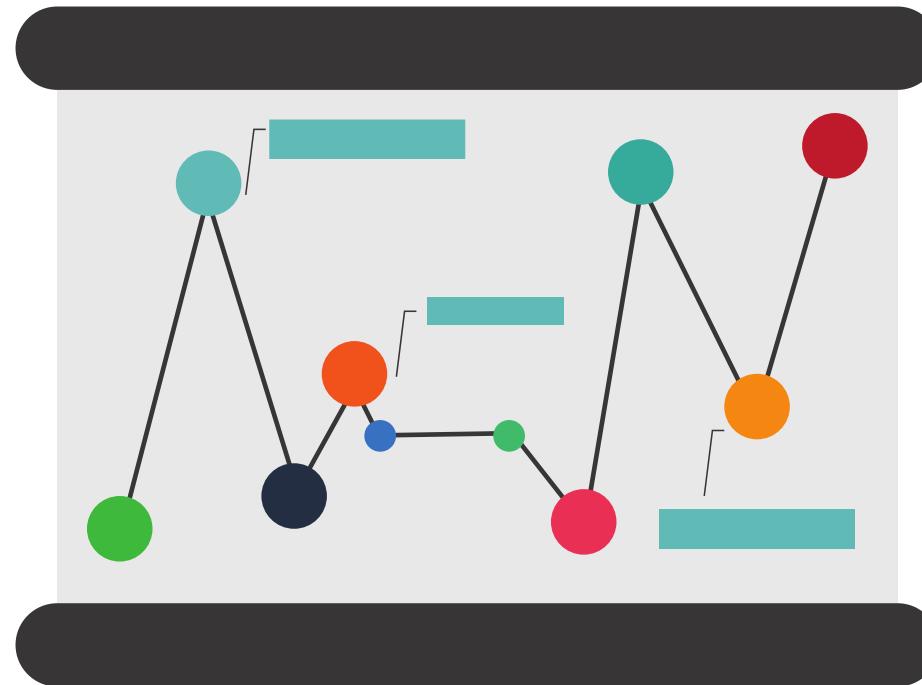


## Visita al Centro de Hospedaje:

De nuestro Cliente Misterioso, donde se llevará a cabo el levantamiento de la evaluación y se recabará información relevante de cada sucursal.



# ENTREGA DE RESULTADOS



El Resultado Final del Estudio se obtendrá 4 días despues.

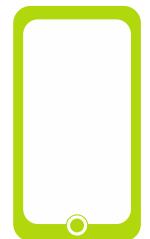
## INFORME POR SUCURSAL

- Puntuación por indicador.
- Concentrado de resultados.
- Semáforo indicativo.
- Resumen de peticiones adicionales.
- Comentarios generales.
- Soporte fotográfico y de video.

## INFORME ZONAL, GENERAL O REGIONAL.

- Puntuación por indicador general.
- Calificación globales.
- Promedios por rubro.
- Semáforo indicativo.
- Resumen de peticiones adicionales.
- Insights.

# CONTÁCTANOS



## SONDEOS

Selene Gamboa Báez  
Ventas y Desarrollo de Negocios  
[sgamboa@sondeos.com.mx](mailto:sgamboa@sondeos.com.mx)  
5540100408  
5587959169

