



Presentación Corporativa

Cliente Incógnito

¡Descubre que piensan tus clientes y ofrece experiencias únicas!



¿Quiénes somos?

Somos una empresa de **investigación de mercado** a la que nos apasiona entender a detalle el movimiento de los **puntos de venta** enfocado en la mejora de la **experiencia del cliente**.

Nuestros 5 años de **experiencia**, nos ha permitido poder obtener una amplia presencia en los **sectores** de Retail, Financiero, Consumo Masivo, Restaurantes, Salud, Educación, Petróleo y Gas, Hotelero, Seguros, Automotriz, etc.

Somos una de las empresas **líder** en el rubro al nivel nacional con miras a proyecciones internacionales con el principal objetivo de formar **alianzas estratégicas** con nuestros clientes.

+ 20

**CLIENTES
SATISFECHOS**

+ 200

**EVALUACIONES
AL MES**

+ 200

**EVALUACIONES
AL MES**

+ 1200

**EVALUADORES
A NIVEL LATAM**

¿Cómo brindar un servicio de excelencia?



A través de las **metodologías** de **Cliente Incógnito®** contarás de manera complementaria con **herramientas** de información relevante para **comprender, discernir y entender**, qué sucede en **tu empresa** y en tu **Industria** para tomar decisiones oportunas y enfocar tus **estrategias y esfuerzos** en los productos y/o canales correspondientes, las cuales te permitirán traducirlas en **acciones contundentes** para la **mejora continua** y tu **posicionamiento en el mercado**.





¿Qué es el Mystery Shopper?

Es la **metodología** idónea para evaluar el nivel de **experiencia al cliente**, la cual nos permite identificar a través de técnicas de observación, visitas no anunciadas, interacción y pseudocompra los **issues** de los diversos canales que tienes a disposición de tu **público**.

Canales evaluados



**Mystery
Shopper
Presencial**



**Mystery
Shopper
Virtual**

Beneficios del Mystery Shopper



Beneficio 1

Evaluar el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad.

Incrementar la efectividad de tus ventas identificando mejoras en los canales de atención..

Beneficio 2



Beneficio 3

Obtener clientes más satisfechos descubriendo oportunidades de mejora en tu servicio.

Conocer el movimiento real de tu negocio a través de nuestros informes

Beneficio 4





¿Qué es el Benchmark?

Es el **análisis estratégico** de las mejores prácticas llevadas a cabo por tu misma industria la cuál te permite **evaluar** y **analizar** los procesos, productos, servicios y/o demás aspectos para realizar un comparativo y poder tomarlos como punto referencial para **estrategias** a corto plazo.

Canales de Benchmark



Competitivo



Funcional



Interno

Beneficios del Benchmark



Beneficio 1

Alcanzar un mayor conocimiento y comprensión sobre los competidores.

Analizar la competencia en tiempo real.

Beneficio 2



Beneficio 3

Identificar nuevas necesidades del consumidor.

Establecer nuevos objetivos.

Beneficio 4





¿Qué son los indicadores de satisfacción del cliente?

Son **métricas** utilizadas para medir cuán **satisfecho** está el consumidor con tus productos, servicios y atención brindados por tu empresa. Con esta **metodología** podemos detectar **issues** de las área de tu negocio, evaluar las relaciones con los clientes y generar ideas para nuevos **desarrollos**.

3 principales indicadores



NET PROMOTER
SCORE
(NPS)



CUSTOMER
SATISFACTION
SCORE
(CSAT)



CUSTOMER
EFFORT SCORE
(CES)

Beneficios de Indicadores de Satisfacción al Cliente



Beneficio 1

Establecer transparencia a la gestión con los clientes al ser abiertos a recibir críticas constructivas.

Analizar la calidad de servicio.

Beneficio 2



Beneficio 3

Detectar issues en los canales de atención.

Comprobar la lealtad del cliente.

Beneficio 4





¿Qué es el Audit Store?

Es un **levantamiento continuo** de la información sobre productos de consumo masivo en establecimientos comerciales de venta. Se **recolecta** datos sobre ventas y existencias, precios y otras características. Los resultados son **proyectados** a partir de una muestra de establecimientos representativa del **universo real**

Canales de Auditoría



**AUDITORÍA DE
OPERACIONES DE
VENTA**



**AUDITORÍA
DE
PUBLICIDAD**



**AUDITORÍA DE
SERVICIO AL
CLIENTE**



Beneficios del Audit Store



Beneficio 1

Proporciona información del análisis de la coyuntura económica

Identificar los canales con mejor distribución

Beneficio 2



Beneficio 3

Conocer la rotación de los productos, market share y sales.

Visualización de la data estadística online Geo referenciada.

Beneficio 4





¿Qué es la consultoría de Satisfacción al cliente?

Es un servicio de **asesoramiento profesional** independiente al cual recurren empresa de diversas industria con el **objetivo** de identificar **soluciones** de uno o mas **issues** en su negocio.

Canales de Consultoría empresarial



**MARKETING Y
VENTAS**



**COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**



ESPECIALIZADA

Beneficios de la consultoría de satisfacción del cliente



Beneficio 1

Solución de contingencias a corto plazo.

Alcanzar la retención y fidelización de clientes.

Beneficio 2



Beneficio 3

Lograr una cultura de orientación al cliente.

Implementar nuevas metodologías enfocadas en la experiencia del cliente.

Beneficio 4





¿Qué es el Focus Group?

Es una técnica de estudio de opiniones o actitudes que se realiza con pequeños grupos de persona, con fines de estudios comerciales o de marketing para conocer aspectos muy específico de productos o marcas.

Canales de Focus Group



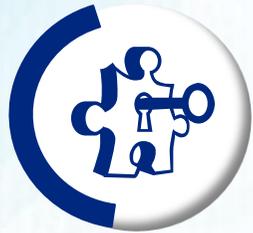
**Focus
Presencial**



**Focus
Virtual**



Beneficios del Focus Group



Beneficio 1

Permite reunir información relevante en un prelanzamiento

Comprueba si es idónea el target y la segmentación de mercado.

Beneficio 2



Beneficio 3

Identificar porque un producto ya no es aceptado por el consumidor.

Brinda información para realizar estrategias y campañas de marketing promocional

Beneficio 4



Flujo Operativo



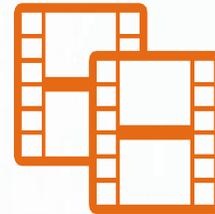
Planificación



Capacitación



Evaluación



Edición



Control de
calidad



Redacción de
informe



Software Acompañante



Socios estratégicos



REAL PLAZA



idat





Team Cliente Incógnito



Javier Medina
Business Development
Director



David Chue
Business Unit
Director



Gabriel Nuñez
Jefe de Proyectos
y Operaciones



Raquel Alva
Head Of
Marketing & Trade



CLIENTE INCÓGNITO

Contactos



CLIENTE INCOGNITO®

David Chue

Business Unit Director

david.chue@3eriza.pe

+51 955 505 933

PLAN BASE SAC



CLIENTE INCOGNITO®

Javier Medina

Business Development Director

javier.medina@3eriza.pe

+ 51 989 201 486

PLAN BASE SAC



CLIENTE INCOGNITO®

Raquel Alva

Head of Marketing & Trade

raquel.alva@3eriza.pe

+51 925 624 175

PLAN BASE SAC