



## ¿Qué es un Mystery Shopper?

El objetivo del programa Mystery Shopper es evaluar el cumplimiento de: **Políticas, Procesos, Procedimientos.**

Una agencia externa recluta y capacita personas que cumplan con el perfil de un cliente Cinépolis.

Estas personas actúan como clientes reales.

1

No son Encuestadores, son Compradores o Clientes Misteriosos que realizan visitas a los complejos de forma congruente, efectiva y neutral.



2

## ¿Cómo es el proceso del programa Mystery Shopper?

Los Mystery Shoppers visitan el complejo, registran información usando diversas metodologías para no ser descubiertos.

Después reportan sus resultados en un portal.

3

Un supervisor de campo revisa la información.

Un supervisor corporativo da el visto bueno para garantizar que los resultados sean veraces.



4

## ¿Qué es lo que califica un Mystery Shopper y cómo se evalúa?

El Mystery Shopper mide estándares de calidad objetivos en las áreas de servicio.

Se evalúa el total de aciertos entre el total de reactivos, dando como resultado el porcentaje de cumplimiento.

5

La evaluación se reporta de manera global y para cada una de las áreas.



6

El programa **Mystery Shopper** es la base para implementar **Popcorn**



7

## ¿En qué nos puede ayudar para mejorar el servicio?

- Nos permite encontrar nuestra áreas de mejora.
- Superarnos día a día en nuestro trabajo.

8

**¡Te invitamos a ser un embajador Cinépolis!**