



Ipsos Mystery Shopping

NOUS MESURONS LA REALISATION DE VOTRE PROMESSE DE MARQUE
– SUR TOUS LES POINTS DE CONTACTS ET CANAUX CLIENTS

NOUS SOMMES LA PLUS GRANDE AGENCE DE MYSTERY SHOPPING AU MONDE

BUREAUX IPSOS
DANS
90 PAYS

1.000+
PROJETS REALISES par
année

1.3 MILLION+
VISITES MYSTERES
CONDUITES ANNUELLEMENT

350+
EMPLOYES SPECIALISES
A TRAVERS LE MONDE

...AVEC UNE FORTE PRESENCE LOCALE EN SUISSE,
COMBINANT L'EXPERTISE DE IPSOS ET GFK.



#1 Agence d'études de marché
en Suisse depuis l'acquisition de GfK Research
en 2018

4 Bureaux avec plus de 100 employés à
Genève, Root, Zürich et Bâle

2.700 clients mystères certifiés

15+ projets de Mystery Shopping par année



SHOPPER EXPERIENCE

Mystery Shopping "classique" – Plus
long, détaillé, centré sur la tâche

Clients mystères formés

Mesurer les points de contacts CX de
bout-en-bout

Identifier les écarts entre les
expériences prévues et réelles, et les
points sensibles



MICRO SHOPS

Court, tactique, en temps réel, résultats en
quelques jours

Peut être basé sur le crowdsourcing

Physique – basé sur la
succursale/l'emplacement

Evaluation du lancement de produits, des
promotions, efficacité de la formation,
présentoirs des points d'achats,
merchandising



EVALUATION DE L'EXPERIENCE

'Ouvert' – permission des magasins
requis

Clients mystères hautement formés

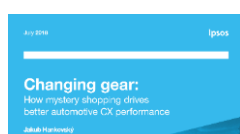
Donner sur place des conseils sur les
améliorations à apporter

Généralement centré sur le produit et
le merchandising, le matériel de point
de vente

Jetez un coup d'œil à nos livres blancs concernant
l'industrie du Mystery Shopping



Industrie du luxe



Industrie automobile



Stephane Paoli
CX & MS SL Director
+41 76 575 63 15

Stephane.Paoli@ipsos.com



Lubos Cingel
Associate CS Director
+41 78 311 65 35

Lubos.Cingel@ipsos.com