

Ipsos Mystery Shopping

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

GAME CHANGERS



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

2.700 clients mystères certifiés

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



SHOPPER EXPERIENCE

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



MICRO SHOPS

Court, tactique, en temps réel, résultats en quelques jours. Evaluation du lancement de produits, des promotions, présentoirs des points d'achats.



EXPERIENCE EVALUATION

'Ouvert' : Clients mystères hautement formés. Donner sur place des conseils sur les améliorations à apporter. Généralement centré sur le produit et le merchandising



EVALUATION DE CENTRE DE CONTACT

Axé principalement sur la CX, les ventes et la conformité (avec les réglementations / normes internes) Complément-clé à la VoC, à l'écoute des appels et à l'analyse de l'IA.



POS Calling Experience

Communication téléphonique directe avec la succursale ou le magasin, plus susceptible de concerner la prise de rendez-vous, etc.



COURRIER PHYSIQUE & DIGITAL



DIGITAL & Médias Sociaux

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