

AUDITORÍAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Reporte de Resultados

Mystery Shopping

Mayo, 2020

GAME CHANGERS



EL ESTALLIDO DE LA PANDEMIA Y LAS
CONSECUENTES NORMAS DE AISLAMIENTO Y
DISTANCIAMIENTO SOCIAL, HAN EMPUJADO
UN **CAMBIO EN LOS COMPORTAMIENTOS**
DE LAS PERSONAS...

58%

Cambiará sus
costumbres de manera
permanente después
de la cuarentena

Fuente: Multicliente El Peruano Post-cuarentena (Ipsos Perú, Abr-2020)

2 – © Ipsos | Channel Performance



PERO AÚN CUANDO EL GOBIERNO LEVANTE LA CUARENTENA, LA MAYORÍA DE PERSONAS MANIFIESTA **MIEDO POR ABANDONAR SU HOGAR**, POR LO QUE LAS MARCAS CON EXPERIENCIAS FÍSICAS DEBEN **GARANTIZAR UN AMBIENTE “SEGURO”....**

Consideraciones clave para que los peruanos consideren asistir a espacios públicos:



**Distanciamiento social
(menos aforo) y
cumplimiento de los
empleados**



**Altos
estándares de
higiene**



**Señalización, marcadores
físicos y servicios (como
dispensadores de gel y
jabón)**

OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de protocolos de seguridad, higiene y distanciamiento social en canales modernos y tradicionales

FICHA TÉCNICA



Rubros	# de Eval.
Bancos	10
Supermercados	10
Tiendas por Conveniencia	10
Farmacias	10
Bodegas	10
Mercados Minoristas*	10
Total	60

*Se excluyeron mercados de alta afluencia por el riesgo de contagio



PROTOCOLOS EVALUADOS

MEDIDAS DE SEGURIDAD AL INGRESAR AL ESTABLECIMIENTO

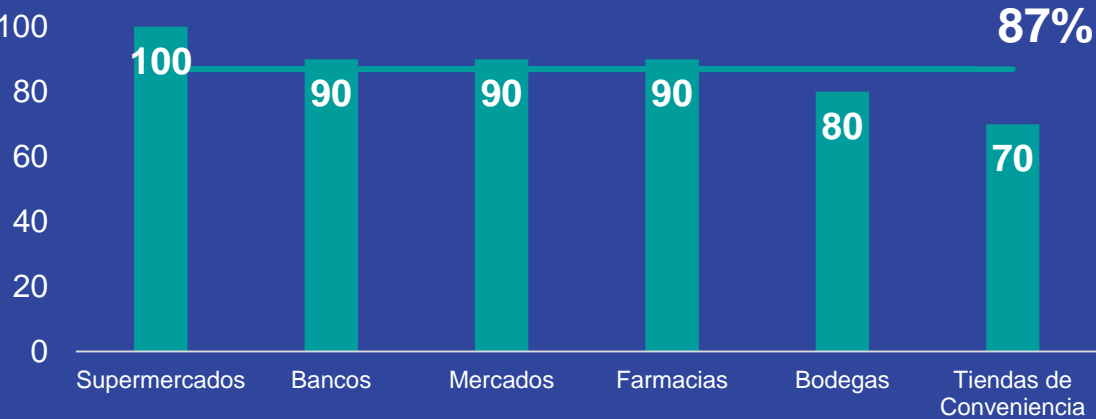
- Control de uso de mascarillas de los clientes
- Control de la Temperatura
- Ofrecimiento de Alcohol en Gel / Antibacterial previo ingreso
- Medidas de distanciamiento social

MEDIDAS DE SEGURIDAD AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

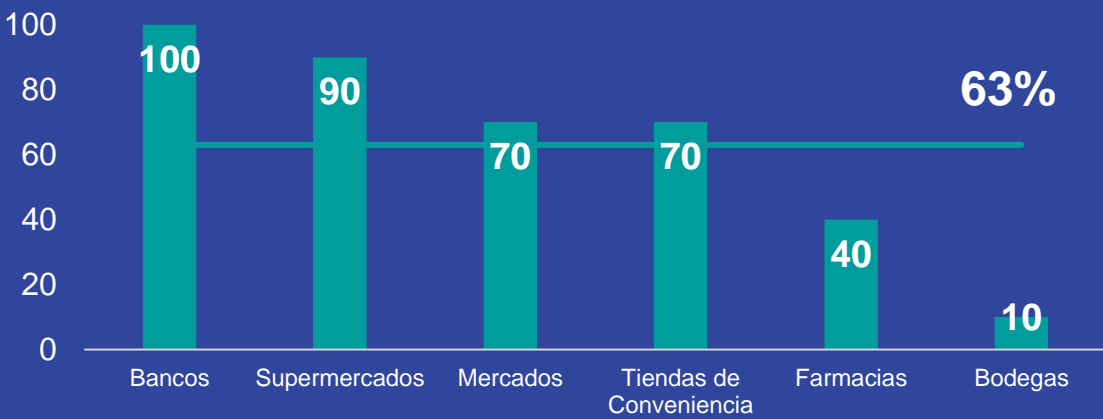
- Uso correcto de la mascarilla del personal
- Uso de Guantes del personal
- Medidas de Distanciamiento Social entre Colaboradores
- Personal con material de desinfección disponible
- Depósitos para desechos identificables
- Señalética de distanciamiento social al interior

RESULTADOS GENERALES: INGRESO AL ESTABLECIMIENTO

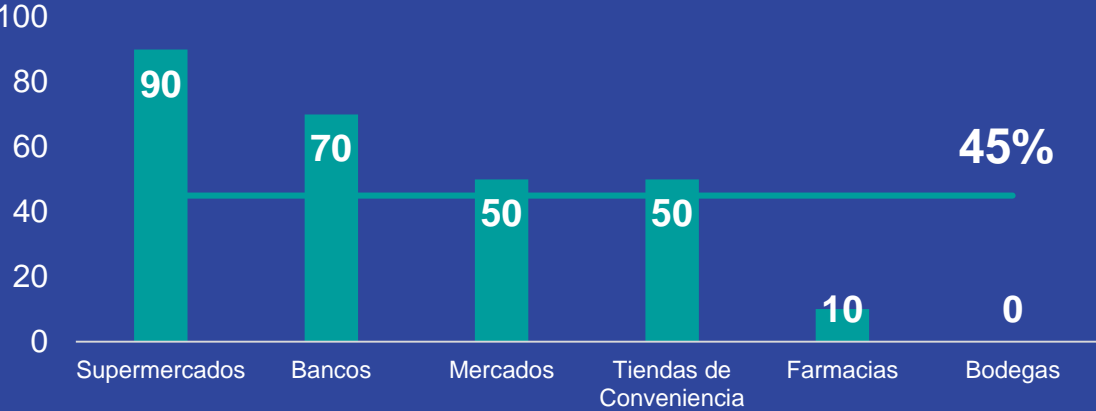
Uso de mascarillas de los clientes



Medidas de Distanciamiento Social al Ingreso



Ofrecimiento de Gel Antibacterial



Control de toma de temperatura al ingreso



Resultado Total por protocolo

RESULTADOS GENERALES: INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

Uso correcto de mascarilla por parte del personal



Buen estado de la mascarilla del personal*



Uso de guantes del personal



Buen estado de los guantes del personal*

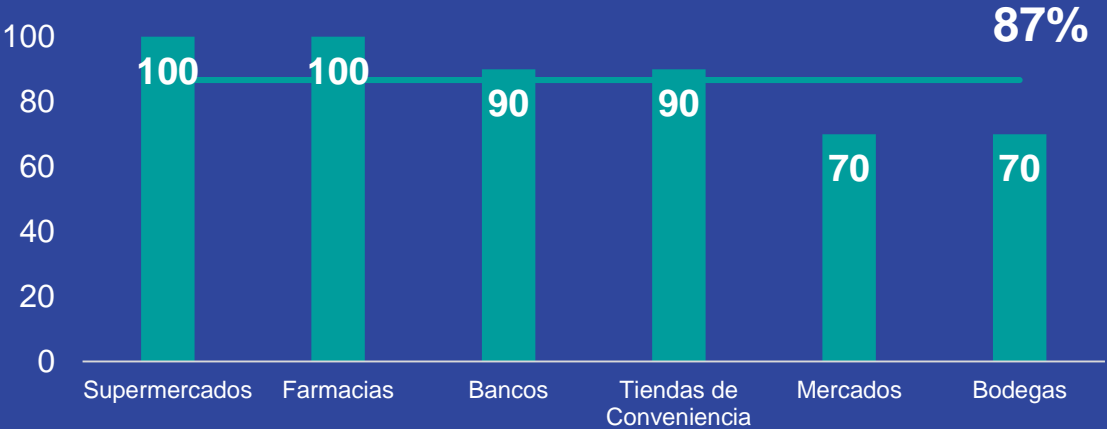


Resultado Total por protocolo

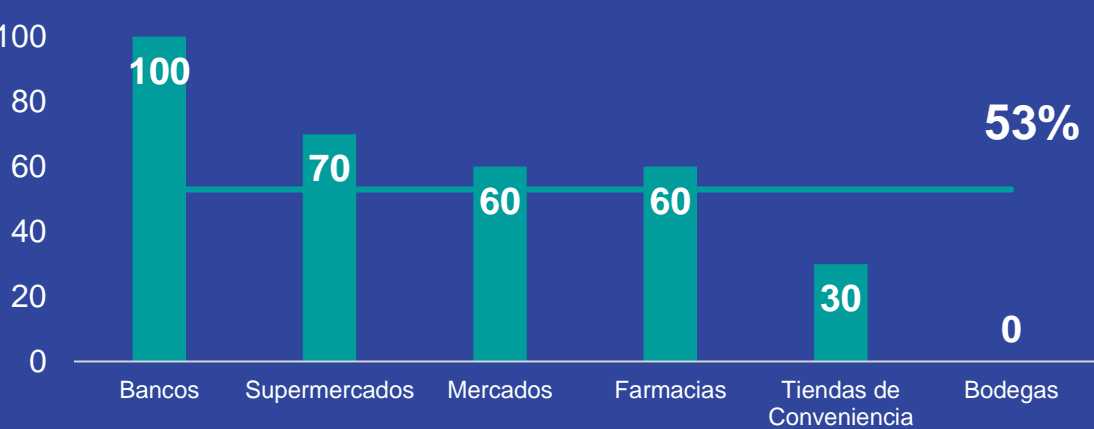
*Aplica para todos aquellos que cuenten con mascarilla / guantes

RESULTADOS GENERALES: INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

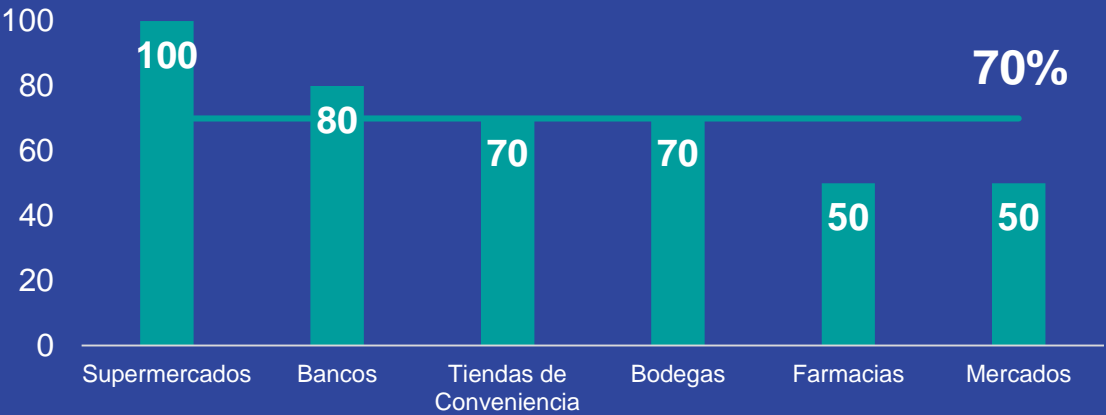
Medidas de distanciamiento social para el personal



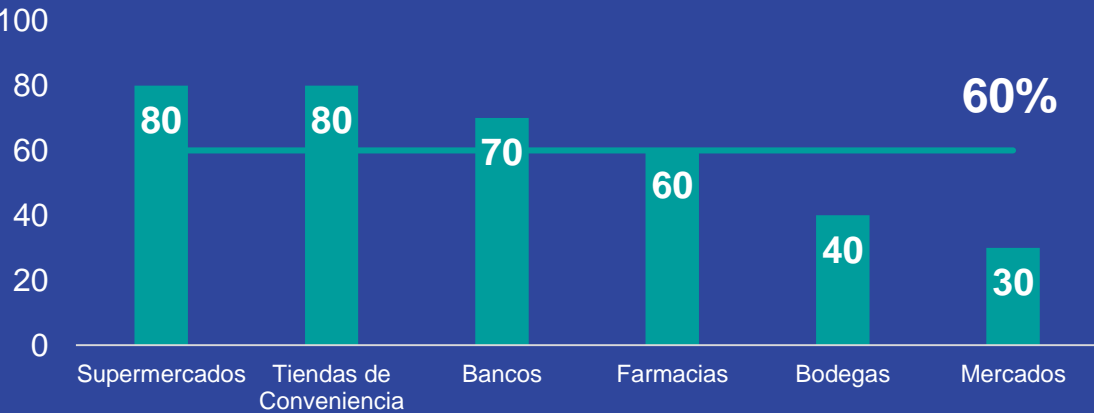
Medidas de distanciamiento social para clientes



Depósitos de basura plenamente identificables



Gel anti-bacterial disponible



— Resultado Total por protocolo

¿CÓMO ESTAMOS EN COMPARACIÓN A OTROS PAÍSES DE LA REGIÓN?



Uso de mascarilla de forma correcta por parte del personal

100%

86%

64%

Uso de mascarillas por los clientes

87%

86%

85%

Medidas de distanciamiento social al interior para el personal

87%

70%

43%

Medidas de Distanciamiento Social al Ingreso

63%

77%

53%

Uso de guantes del personal

60%

48%

40%

Medidas de distanciamiento social al interior para clientes

53%

76%

Toma de temperatura al ingreso

27%

30%

22%

Chile: 70 evaluaciones en Bancos, locales de Telecomunicaciones, Tiendas de Mejoramiento del Hogar y Supermercados

Colombia: 67 evaluaciones en Bancos, locales de Telecomunicaciones, Tiendas de Mejoramiento del Hogar, Supermercados, Centros Comerciales y Farmacias

CONCLUSIONES

- El **correcto uso de mascarillas por parte del personal** y el **buen estado de las mismas** es el único protocolo que alcanza un **nivel adecuado de cumplimiento** en todos los rubros evaluados.
- **El control de la temperatura** de los clientes durante su ingreso a los establecimientos, **el ofrecimiento de gel anti-bacterial** y las **medidas de distanciamiento social para clientes** al interior de los establecimientos son los protocolos con los **menores niveles de cumplimiento**.
- Finalmente, **existen claras diferencias en el cumplimiento de los protocolos** de seguridad, higiene y distanciamiento social **entre los distintos canales evaluados**, especialmente entre Supermercados vs. Bodegas.



LAS ORGANIZACIONES DEBEN IMPLEMENTAR SISTEMAS DE CONTROL QUE PERMITAN...

- Garantizar a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro
- Ofrecer a los clientes una experiencia de visita tranquila y agradable mediante la adherencia a las normas de higiene y distanciamiento social
- Accionar en tiempo real ante el incumplimiento de protocolos claves en los puntos de contacto



THANK YOU

GAME CHANGERS

