

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

Se realizará una muestra representativa de **60 evaluaciones** distribuidas en 6 rubros activos en las distintas zonas de Lima Metropolitana

Rubros con locales comerciales activos durante el periodo de cuarentena en Lima Metropolitana

Estudio cuantitativo concluyente mediante evaluaciones presenciales



Muestra



Del **16 al 19 de Mayo del 2020**

Todos los investigadores que participaron del proyecto se certificaron en los protocolos de prevención iShopSafe

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

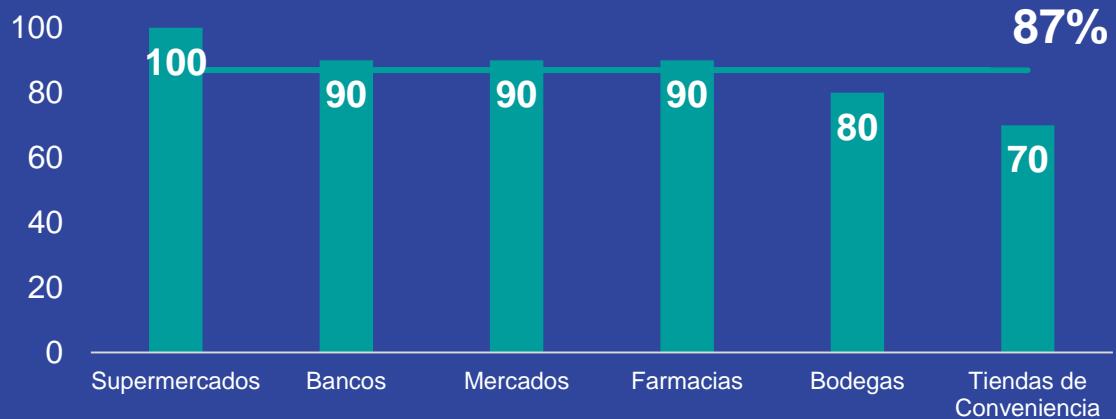
- Control de uso de mascarillas de los clientes
- Control de la Temperatura
- Ofrecimiento de Alcohol en Gel / Antibacterial previo ingreso
- Medidas de distanciamiento social

MEDIDAS DE SEGURIDAD AL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

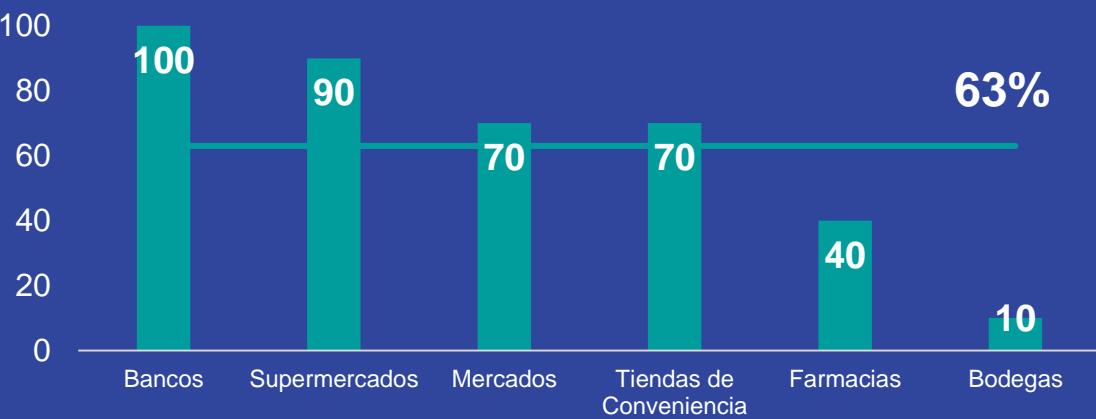
- Uso correcto de la mascarilla del personal
- Uso de Guantes del personal
- Medidas de Distanciamiento Social entre Colaboradores
- Personal con material de desinfección disponible
- Depósitos para desechos identificables
- Señalética de distanciamiento social al interior

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



— Resultado Total por protocolo

Buen estado de los guantes del personal*



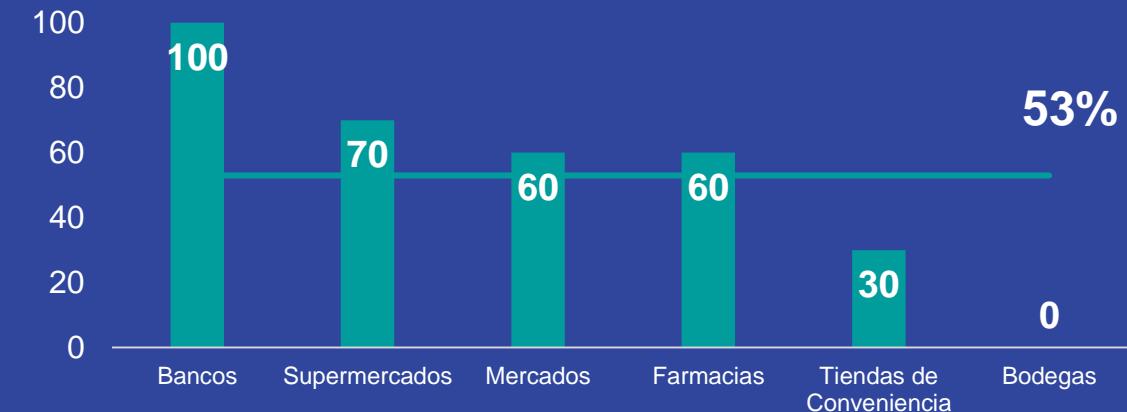
*Aplica para todos aquellos que cuenten con mascarilla / guantes

RESULTADOS GENERALES: INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO

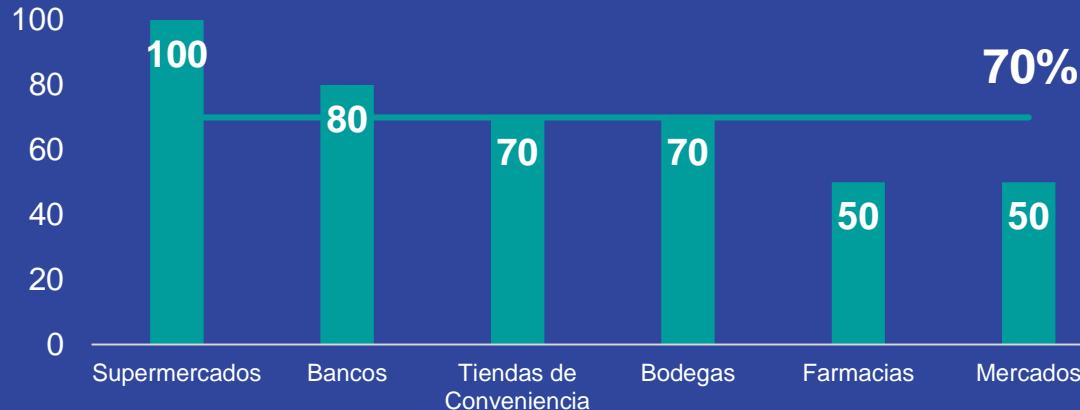
Medidas de distanciamiento social para el personal



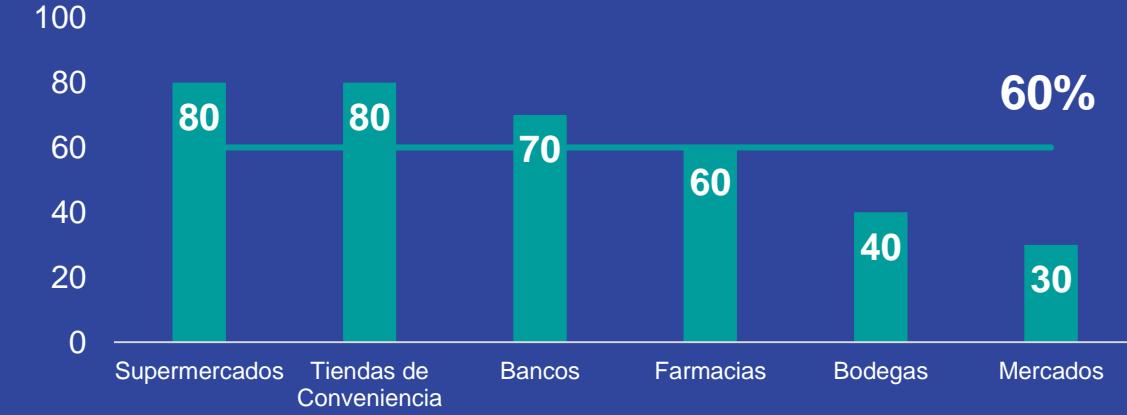
Medidas de distanciamiento social para clientes



Depósitos de basura plenamente identificables



Gel anti-bacterial disponible



— Resultado Total por protocolo

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



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



PULL
24 HOUR
EMERGENCY SERVICE
MAIL ERGOTRON
1-415-981-7380
UK: 0118 981 7380

THANK YOU

GAME CHANGERS

