CONSULSAT

نموذج عرض

التسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة

نموذج لطريقة عرضنا لدراسة تسوق خفي: الأهداف والمنهجية والعينة والجدول الزمني وضبط الجودة.

خلفية البحث

انظر إلى خدمتك بعيون عميلك.

التسوق الخفي أسلوب ملاحظة يكشف كيف يُعامَل العملاء فعلاً، من موقع عميل عادي.

يحدد نقاط الضعف والأداء المتميز في العمليات التي تتعامل مع العملاء، ويخبر الإدارة هل يعامل موظفو الواجهة العملاء كما ينبغي ووفق معايير الشركة والسوق.

تمنح النتائج الإدارة حالات ملموسة تطلق دورة من التحسين المتمحور حول العميل، وتساعد على بناء نظام عادل لتقدير الموظفين ومكافأتهم، وتتيح متابعة العمليات عبر الزمن.

هذا نموذج. أحجام العينات والمدد توضيحية، ويُصمم كل عرض خصيصاً للعميل.

أهداف البحث

ما الذي تقيسه الدراسة.

الفروع ومراكز الخدمة

- التصميم العام من الداخل والخارج
- الانتظار والتنظيم
- سلوك الموظفين وكفاءتهم
- دقة المعلومات المقدمة

نقاط البيع

- جميع أنواع نقاط البيع
- توفر المنتجات
- المنتجات والعلامات التي يوصي بها البائع
- رؤى العملاء من نقطة البيع: العلامات الأولى في الذهن والعروض والتفضيلات

مراكز الاتصال

- سرعة الرد ومدة الانتظار
- اللباقة والوضوح
- التعامل مع الاستفسارات والشكاوى
- الحل من الاتصال الأول

المنهجية

زيارات واتصالات حقيقية، تُقيَّم بالطريقة نفسها كل مرة.

يزور متسوقون مدربون الفروع المختارة ويتصلون بمراكز الاتصال بمزيج من الاستفسارات والشكاوى، ثم يسجلون ملاحظاتهم على استمارة تقييم معدة مسبقاً.

1

الاختيار والتدريب

يُختار المتسوقون ويُدربون على سيناريوهات العميل.

2

الجدولة

توزع الزيارات والاتصالات على الأيام والأوقات والمواقع.

3

العمل الميداني

الملاحظة وجمع البيانات، مع التدقيق والضبط في الميدان.

4

المعالجة

إدخال البيانات والتحقق منها وفحص اتساقها.

5

التقرير

تحليل وتقرير بدرجات واضحة وتوصيات عملية.

تصميم العينة

مثال على العينة.

مثال توضيحي لدراسة في ولاية الخرطوم (الخرطوم وبحري وأم درمان). تُحدد العينة الفعلية مع العميل.

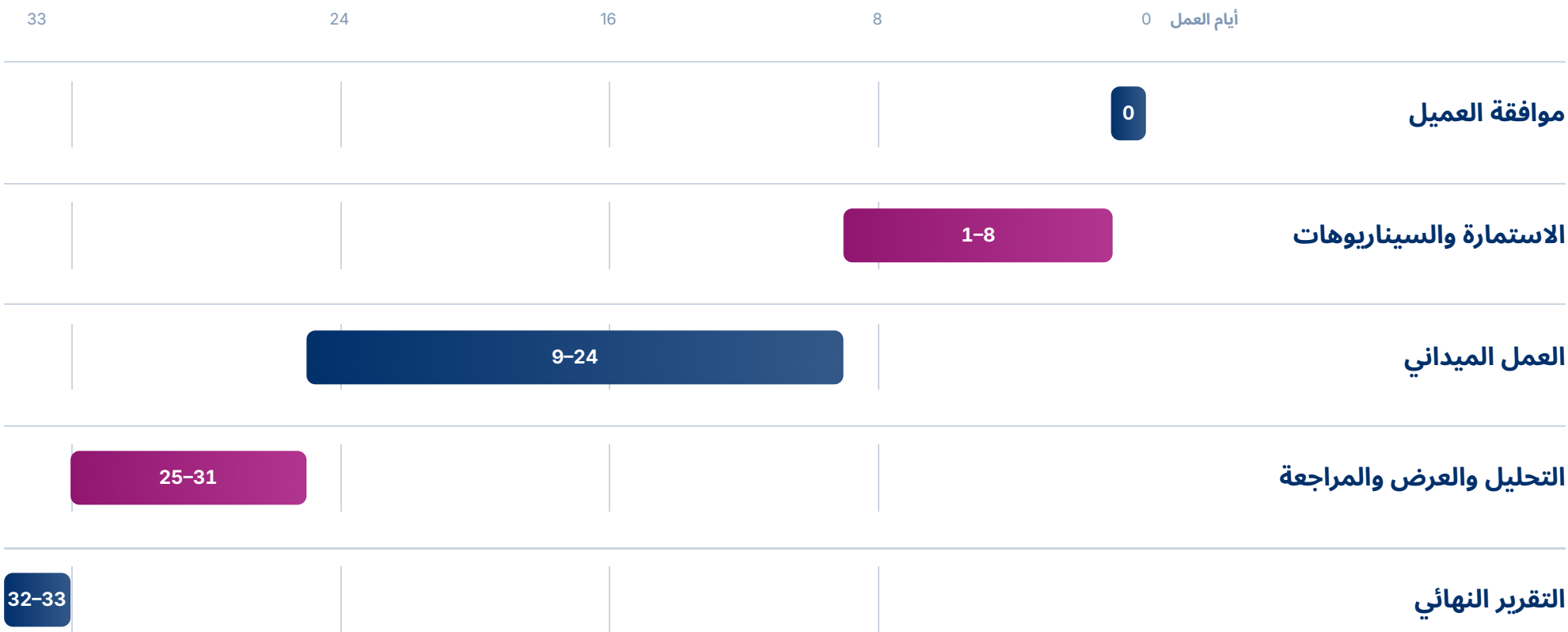
القناة	عينة مثال
زيارات الفروع ومراكز الخدمة	15 موقعاً
اتصالات مركز الاتصال	75 اتصالاً
إجمالي التقييمات	90

أرقام توضيحية.

الجدول الزمني

نحو سبعة أسابيع من الموافقة إلى التقرير النهائي.

خطة توضيحية من 33 يوم عمل. تعتمد المدد على الموافقات وظروف الميدان، ونبلغ العميل فوراً بأي تغيير.



ضبط الجودة

سبع مراحل تحقق بين الميدان وتقريرك.

المرحلة	ما نقوم به
1. الاستمارة	يعدها باحثون متمرسون، ويراجع فريق ثانٍ شمولها ولغتها وتسلسلها وحساسيتها وطولها.
2. الإحاطة	يُحاط رؤساء الميدان والمشرفون والمتسوقون بكل سؤال وبطريقة تسجيل الإجابات.
3. العينة	تُختار المواقع والأوقات وفق مبادئ إحصائية، دون عينات مكررة أو خاطئة.
4. التدقيق والتحقق اللاحق	تُدقق كل استمارة مكتملة، ويُتحقق من عينة عشوائية هاتفياً أو حضورياً.
5. الترميز والإدخال	مرمّزون ثنائيو اللغة للإجابات العربية والإنجليزية، وشاشات إدخال بتحقق مدمج.
6. المعالجة والتحليل	قواعد تحقق وتنظيف تكشف التناقضات والقيم الشاذة ليعالجها الباحث.
7. التقرير	يكتبه مدير المشروع مع خبراء، وتراجعه الإدارة العليا قبل التسليم.

المسؤوليات

تقسيم واضح للأدوار.

العميل

- يعيّن جهة اتصال للمشروع
- يحضر جلسة الإحاطة في البداية
- يقترح المواقع والسيناريوهات المستهدفة
- يعلّق على الاستمارة والتقارير ويعتمدها في الوقت المحدد
- يطبق تقديره المستقل في قرارات التنفيذ

ConsulSat

- تعيّن مدير مشروع كجهة اتصال واحدة
- تدير جلسة الإحاطة في البداية
- تجرب الاستمارات وتحيط الفريق بنتائج التجربة
- تنفذ كامل العمل الميداني
- تسلّم كل المخرجات في موعدها ووفق النطاق المتفق عليه

نلتزم بميثاق ESOMAR لأخلاقيات أبحاث السوق، ولا نشارك معلومات العملاء مع أي طرف ثالث. تُحدد الأتعاب ومدة السريان وشروط الدفع في كل عرض مخصص.

من نحن

نحن نحلّ المشكلات، ونمكّن قادة الأعمال.

يقود ConsulSat لأبحاث السوق باحثون أقدمون يملكون سنوات من الخبرة في السوق. نطبّق المنهجية المناسبة عبر طيف واسع من القطاعات والجغرافيا والثقافات، وننظر أبعد من البيانات لنصل إلى توصيات عملية قابلة للتنفيذ تدفع الأعمال إلى الأمام.

01 نركّز على النتائج
رؤى تساعدك على بناء الاستراتيجيات وتكييف أعمالك مع بيئة المنافسة.

02 مشورة خبيرة
حلول قابلة للتنفيذ لأكثر مشكلات التسويق والأعمال تعقيداً.

03 منهج متنوّع
أسلوب مبتكر وعملي في أبحاث التسويق والأبحاث الاجتماعية.

04 فريق محترف
تعاون وثيق مع العملاء، وكفاءات استثنائية، والتزام بالجودة والنزاهة.

CONSULSAT

حوّل تحدّي أعمالك إلى فرصة.

أخبرنا بهدفك، وسيرد عليك أحد مستشارينا بمنهجية مقترحة.

الخرطوم، السودان · المقر الرئيسي
شارع 15 تقاطع شارع محمد نجيب، الخرطوم 11111

نيروبي، كينيا
مبنى Uganda House، الطابق الثاني، شقة 201،
نيروبي

البريد الإلكتروني info@consulsat.sd
الهاتف +249 99 980 0800
الموقع consulsat.co.ke

نموذج العرض هذا لأغراض المعلومات فقط، وليس عرضاً أو عقداً. © 2026 ConsulSat Market Research.