



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso en la Empresa

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Especialista en Mystery Shopping: Mystery Shopper o Cliente Misterioso en la Empresa

duración total: 200 horas

horas teleformación: 100 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso en Mystery Shopper o curso en Mystery Shopping le ofrece una formación especializada en la materia. Un Mystery Shopper es aquella persona que acude a un comercio para evaluar dicho negocio, pero acude de manera misteriosa, como un cliente normal. Cada vez esta persona está más instaurada en España y demás países, evaluándose todo tipo de comercios, empresas y marcas. Se trata de convertirse en un Cliente Misterioso.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Conocer la técnica del Mystery Shopping (Cliente Misterioso).
- Diferenciar las áreas de aplicación y las funcionalidades de la técnica.
- Valorar las diferentes formas de realización y cuál es la más apropiada a nuestro objetivo.
- Aprender mediante los consejos de expertos los trucos para preparar, realizar y rellenar satisfactoriamente el informe de una visita misteriosa.

para qué te prepara

Este curso en Mystery Shopper o curso en Mystery Shopping le prepara para conocer la técnica del Mystery Shopping (Cliente Misterioso); diferenciar las áreas de aplicación y las funcionalidades de la técnica; valorar las diferentes formas de realización y cuál es la más apropiada a nuestro objetivo y aprender mediante los consejos de expertos los trucos para preparar, realizar y rellenar satisfactoriamente el informe de una visita misteriosa.

salidas laborales

Mystery Shopper / Mystery Shopping / Cliente misterioso

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Mystery Shopper'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL MYSTERY SHOPPING

1. Aproximación al Mystery Shopping
2. Concepto y contenido del marketing
 - 1.- Concepto de marketing
 - 2.- Definiciones de marketing
 - 3.- Alcance del marketing
3. El papel del marketing en la empresa
 - 1.- Orientación al consumidor o cliente
 - 2.- Orientación a la competencia
 - 3.- Orientación interna
 - 4.- Marketing de relaciones
4. Sistema de información de marketing
5. El mercado: concepto y delimitación
 - 1.- Clasificación de los mercados
6. La investigación de mercados
7. Metodología para realizar un estudio de investigación de mercados
 - 1.- Planificar la investigación
 - 2.- Diseño de la investigación
 - 3.- Puesta en práctica de la investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y origen de la calidad
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
3. El control y el aseguramiento de la calidad
4. La retroalimentación del sistema
 - 1.- Calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - 2.- Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
5. La satisfacción del cliente
 - 1.- Técnicas de control y medición
 - 2.- Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000
 - 1.- Funcionamiento de la certificación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ¿QUÉ ES UN CLIENTE MISTERIOSO O UN MYSTERY SHOPPER?

1. Concepto de Mystery Shopping
2. Orígenes del Mystery Shopping
3. Proceso del Mystery Shopping
 - 1.- ¿Para qué se utiliza el Mystery Shopping?
 - 2.- Fases del proceso de Mystery Shopper
4. Ventajas e inconvenientes del Mystery Shopping
5. Beneficios del Mystery Shopping
6. Mystery Shopper versus detective privado
7. Mystery Shopper
 - 1.- Cualidades para ser un Mystery Shopper eficaz
 - 2.- Factores a valorar por el Mystery Shopper

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE MYSTERY SHOPPING

1. Mystery Shopper Presencial
 - 1.- Ventajas del Mystery Shopper Presencial
 - 2.- Actuación del Mystery Shopper Presencial

2. Mystery Shopper Calling

- 1.- Ventajas del Mystery Shopper Calling
- 2.- Actuación de Mystery Shopper Calling

3. Mystery Shopper Web

- 1.- Ventajas de Mystery Shopper Web
- 2.- Actuación de Mystery Shopper Web

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÁREAS DE APLICACIÓN DEL MYSTERY SHOPPING

1. ¿A quién va dirigido el Mystery Shopping?
2. ¿Dónde se puede emplear Mystery Shopping?
3. Mystery Dinner
 - 1.- Ventajas del servicio de Mystery Dinner
 - 2.- ¿Por qué contratar este servicio?
4. Mystery Guest
 - 1.- Ventajas del servicio de Mystery Guest
 - 2.- Actuación del Mystery Guest

5. Mystery Patient

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MYSTERY SHOPPING EN NUESTRO PROPIO NEGOCIO O PARA TERCEROS

1. Mystery Shopping en el propio negocio
2. Mystery Shopping: técnica de benchmarking
3. Descubrir la competencia de una empresa
 - 1.- El análisis de la competencia
 - 2.- Factores del estudio comparativo
4. Aspectos a evaluar del propio negocio y de la competencia

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SERVICIO INTERNO O CONTRATACIÓN EXTERNA. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

1. El contrato de trabajo
 - 1.- Concepto
 - 2.- Capacidad
 - 3.- Contenido
 - 4.- Periodo de prueba (Artículo 14 E.T.)
 - 5.- Duración
 - 6.- Sujetos del contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Contratación interna versus contratación externa