



18 november 2004

PERSBERICHT

Mystery Review komt met nieuwe dienstverlening

Online rapportage van de resultaten van *Mystery Shopping*

Kwaliteitsonderzoeksbureau **Mystery Review BV** biedt vanaf heden naast de gebruikelijke onderzoekstrajecten ook online-rapportage.

Review Online® is een softwarepakket waarmee de opdrachtgever overzicht krijgt in de resultaten van de kwaliteitsmetingen. Dankzij het presenteren van de resultaten als scores in cijfers, is er mogelijkheid tot benchmarken, zowel in de eigen organisatie als daarbuiten.

De onderzoeken worden uitgevoerd door een team van ruim 500 Mystery Reviewers in alle leeftijdscategorieën met diverse achtergronden, verspreid over heel Nederland.

Hans Smith van Mystery Review heeft zowel nationaal als internationaal kennis en ervaring opgedaan als manager/trainer bij o.a. Disneyland Paris, Landal GreenParks, National CarRental, WALIBI Flevo/ SixFlags Holland, etc.

Vanaf 2000 verzorgt hij trajecten om bedrijfsprocessen en klantbeleving te onderzoeken, waarbij hij samen met de opdrachtgever een tailormade Mystery Review vragenlijst samenstelt.

De resultaten worden visueel gepresenteerd in het softwarepakket Review Online®.

Met behulp van de resultaten van het onderzoek kunnen bedrijfsprocessen geoptimaliseerd, werknemers gestimuleerd, services verbeterd en de doelstelling van het bedrijf of organisatie bereikt worden!

Wij nodigen u graag uit op onze nieuwe website:
www.mystery-review.nl

Een demonstratie van het pakket Review Online® kunt U aanvragen via
info@mystery-review.nl

Mystery Review BV

Hans Smith
Rigelstraat 1
1223 AR Hilversum

035 642 30 85
06 21 57 75 65

Lid van de MSPA (Mystery Shopping Providers Association)



Pagina 2

**Persbericht:
Mystery Review komt met nieuwe dienstverlening**

Noot voor de redactie:

Graag geven wij achtergrondinformatie over *Mystery Shopping*:

Wat beleven of ervaren klanten, bezoekers en patiënten nu ècht bij mijn bedrijf of organisatie?

Deze vraag is de grondslag voor het starten van een kwaliteitsonderzoek. *Mystery Shopping* is het door getrainde onderzoekers anoniem evalueren van klantenservice, bedrijfsprocessen, werknemers-integriteit, verkooptechnieken en productkwaliteit.

Het is een methodiek afkomstig uit Amerika en wordt door steeds meer organisaties ingezet voor kwaliteitsonderzoek.

Bij de internationale brancheorganisatie MSPA zijn inmiddels in de Verenigde Staten en Europa meer dan 150 bedrijven aangesloten.

Mystery Review BV biedt zowel onderzoek in de business-to-business als in de business-to-consumer-markt door middel van *Mystery Shopping*, *Mystery Guest*, *Mystery Client*, *Mystery Patient* en *Mystery Sales-Call*.

Voor meer informatie of commentaar is Hans Smith bereikbaar via bovenstaande telefoonnummers.