

# Mystery Shopping Toolkit

La tua reputazione aziendale al sicuro



Attraverso una squadra di professionisti esperti in corporate intelligence e investigazioni aziendali, in 36Brains abbiamo sviluppato il Mystery Shopping Toolkit, una soluzione su misura che si avvale di tecniche d'indagine innovative e tecnologie all'avanguardia, in accordo con le modalità disciplinate dall'IVASS e nel rispetto della guida metodologica dall'European Banking Authority.

Se da una parte entrambi i provvedimenti mirano a regolamentare le attività delle autorità di vigilanza, dall'altra, la tecnica del mystery shopping è diventata uno strumento potente per i decision-maker di banche e assicurazioni.

Milan | Berlin

[enquiries@36brains.com](mailto:enquiries@36brains.com)

+39 02 6666 6609

[www.36brains.com](http://www.36brains.com)

Mediante un controllo efficiente della rete distributiva è possibile identificare attività di miss-selling, ovvero qualsiasi negligenza nell'offerta di polizze assicurative in abbinamento a servizi finanziari ed evitare i rischi derivanti di eventuali sanzioni, siano legali, economiche o reputazionali.

### Uno strumento per i decision-maker

I nostri mystery shopper svolgono le indagini mediante tecniche collaudate e volte a misurare la modalità in cui viene proposta, ai potenziali clienti, una polizza assicurativa in abbinamento a un finanziamento. L'offerta è stata eseguita in modo chiaro e trasparente? La reputazione aziendale è al sicuro?

L'esito di quest'accurata indagine e attività di vigilanza ci consente di consegnare un rapporto in cui ogni elemento del processo di vendita viene documentato: dalla precisa conversazione tra il consulente assicurativo e il cliente all'elenco dei documenti consegnati. Il nostro report diventa uno strumento critico per il processo decisionale.

- Proteggi la reputazione aziendale.
- Raggiungi gli obiettivi commerciali e di accountability.
- Elimina i rischi di sanzioni pecuniarie, legali e reputazionali.
- Identifica pratiche di miss-selling che mettono a rischio l'azienda e la tua gestione.
- Ottimizza la capacità dei consulenti.
- Massimizza la customer satisfaction.
- Rendi dinamici ed efficienti i processi decisionali sfruttando informazioni rilevanti nel momento opportuno.

## 36Brains Mystery Shopping Toolkit

- Disegno di una strategia in linea con gli obiettivi dell'azienda in cui si identificano gli elementi che rendono la gestione vulnerabile.
- Selezione di una squadra di mystery shopper professionisti secondo standard qualitativi e di riservatezza adeguati a garantire gli accertamenti necessari da effettuare.
- Report integrato: individuazione delle zone di criticità per correggere attività rischiose sia per i decision-maker che per il business.

Milan | Berlin

[enquiries@36brains.com](mailto:enquiries@36brains.com)

+39 02 6666 6609

[www.36brains.com](http://www.36brains.com)

# Mystery Shopping Toolkit

La tua reputazione aziendale al sicuro