

**LARABAKO SALTOKIAK "BEZERO MISTERIOTSUAREKIN"  
AUSARTU DIRA**

"

Gero eta gehiago zabaltzen ari da "mystery consulting" teknikaren erabilera, Arabako negozioetan hobekuntzak antzemateko.

Izan ere, azken lau urteetan, 251 saltokik eskatu dute "bezero misteriotso" bat jasotzea, ebaluatu ditzan.

Bezero misteriotsoa negozioak egunerokoan nola funtzionatzen duen jakiteko teknika bat da. Horretarako, arlo horietan espezializatutako enpresa batek auditoretza bat egiten du merkataritzan, modu anonimoan. Zerbitzuaren kalitate-kontrol moduko bat egiten da.

Teknika honen helburua negozioaren indarguneak eta hobetzeko arloak ezagutzea da. Helburu neurgarriak eta kuantifikagarriak ezartzen dira.

Behin praktikan jarrita, "bezero" bat negoziara joaten denean eta txostenak aztertu ondoren, hobekuntza-plan bat egiten da, helburuak lortzeko.

Lokalaren ebaluazio teknikoa eta langileen eta bezeroarekin duen tratua ebaluazioa egiten dira.

AENKOMER, Arabako Merkataritza eta Zerbitzuetako Enpresariak, Arabako 31 elkarte biltzen ditu eta lurraldeko 1.530 enpresa txiki eta ertain ordezkatzeko.

**AENKOMER, Empresarios/as de Comercio y Servicios de Álava**  
C/ Cuchillería, 61. 01001. Vitoria-Gasteiz  
945 12 35 00 - [gerencia@aenkomer.com](mailto:gerencia@aenkomer.com)