

MYSTERY SHOPPING



Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje jedné z metod marketingového výzkumu, a to Mystery shopping, česky „utajovaný nákup“. Teoretická část pojednává o marketingovém výzkumu a jeho metodách, především tedy o metodě Mystery shopping. V praktické části je představena firma Ipsos, která mi poskytla možnost vyzkoušet si tajný nákup a firma Apple Inc., ve které jsem sama realizovala Mystery shopping. Praktická část vyobrazuje vyhodnocení výsledků výzkumu.



Cíl

Cílem bakalářské práce bude provedení Mystery shoppingu v konkrétní společnosti.

Metodika

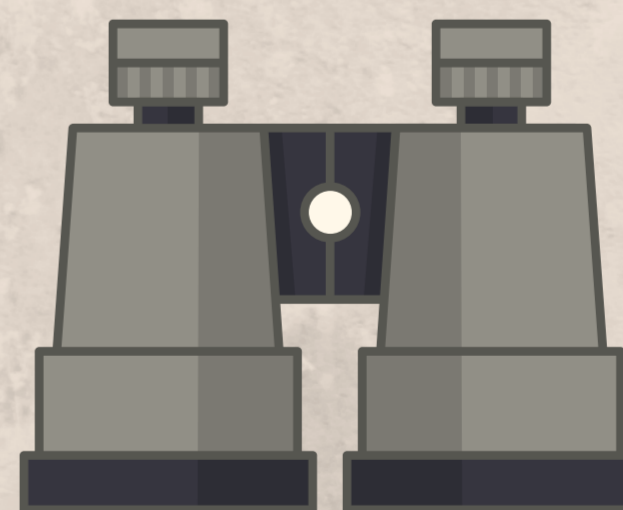
Mystery shopping byl vykonán za pomoci jednoho člověka a prováděl se ve čtyřech prodejnách iStyle.

Abstract

Bachelor thesis is focused on one of the methods of market research – Mystery Shopping. Theoretical part deals with market research and its methods, especially about Mystery Shopping. In the practical part is introduced company Ipsos, which gave the chance to try out real Mystery Shopping, and the second is Apple Computer Inc., where I conducted Mystery Shopping by myself. The results of market research are evaluated in the practical part.

Přínos

Přínosem bakalářské práce bude vyhodnocení šetření, které přinese firmě specifická doporučení



Doporučení pro firmu

Firma iStyle by měla klást větší důraz na aktivní nabídku produktů a služeb, upravit počty pracovníků poboček podle statistiky vytíženosti poboček a podpořit průběžným zaškolením a vedením týmu vhodnou komunikací pracovníků poboček s klientem.