

## HAAMUASIOINTI – MYSTERY SHOPPING

### Tuottaja / toteuttaja

Jouni Ortju, Laaturkoulutus Jouni Ortju Ky ja yhteistyökumppanit

### Kohderyhmä

Palvelu- ja matkailualan yritykset, yhdistykset, yhteisöt, järjestöt

**Toteutusaika** ympäri vuoden

### Toteutuspaikka

Etäyhteydellä tai lähitoteutuksena ympäri Suomen, yksityiskohtaisempi paikka sovitaan aina tilaajan kanssa tapauskohtaisesti

### Toteutustapa

Yhteydenotto (puhelin, sähköposti, kotisivut), asiakaskäynti, palautteen anto

**Palvelukielet:** suomi

### Kuvaus

Haamuasioija ottaa yritykseen yhteyttä sovitulla tavalla ja käy yrityksessä asiakkaana. Hän tekee havainnot kaikista näkemästään ja kokemastaan. Asiat kirjataan raportin muotoon

### Haamuasioinnin tavoite

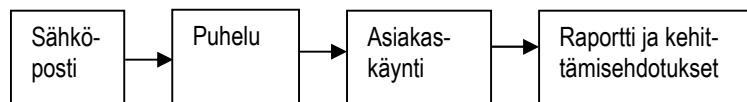
Haamuasioinnin avulla asiakasyritys saa sekä asiakkaiden että ammattilaisen arvion toiminnoistaan, tiloistaan, palveluistaan ja tarvittaessa tuotteistaan. Havaintojen pohjalta asiakasyritykselle annetaan kehittämissuhteita kirjallisen raportin muodossa.

### Haamuasioinnin esimerkkihinta

**500 - 2850 €** (riippuen toteutuksen laajuudesta)

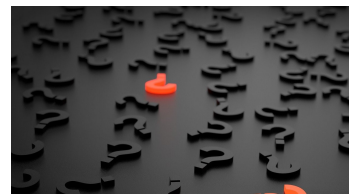
Hintaan lisätään arvonlisävero 24 %

Toteutuskuvausesimerkki perusversio:



### HUOM!

**Haamuasiointiin jatkoksi suosittelemme laadukas asiakaskokemus –koulutusta, jonka avulla varmistetaan henkilöstön laadukas ja asiakkaille lisäarvoa tuottava asiakaspalveluosaaminen!**



### Maksuehto

Laskutus tapahtuu välittömästi toteutuksen jälkeen, maksuehto 10 pv netto

### Mitä hintaan sisältyy

Asiakkaan kanssa yhdessä sovitulla tavalla etukäteen toteutettava yhteydenotto yritykseen, asiakaskäynti ja tähän liittyvä havainnointi (tilat, palvelut, tuotteet) sekä kirjallinen raportointi kehittämissuhteiksi.

### Hintaan ei sisälly

Haamuasioijan matka- ja tarvittaessa majoituskustannukset sekä päivärahat. Näiden osalta noudatetaan Verohallinnon vuosittain vahvistamia ohjeita.

### Voimassaolo

Vuosi 2023

### Noudatettavat sopimusehdot

Liike-elämän ja johdon konsultit LJK ry:n yleiset sopimusehdot 2021

### Peruutusehdot

Tilatun ja vahvistetun haamuasioinnin voi peruuttaa kuluitta kuukautta ennen toteutusta. Mikäli tilaus peruutetaan 30 - 14 vuorokautta ennen toteuttamisajankohtaa, peritään 25 % haamuasioinnin sovitusta kustannuksesta. Mikäli peruutus tapahtuu 13-7 vrk ennen toteutusta, peritään 50 % haamuasioinnin sovitusta kustannuksesta. Mikäli peruutus tapahtuu alle 7 vrk ennen toteutusta, haamuasioinnin sovitettu kustannus peritään kokonaisuudessaan.