

CONSULENZA STRATEGICA PER LO SVILUPPO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE



MyNoiLab è un'azienda di consulenza strategica per lo sviluppo organizzativo con 15 anni di esperienza nel mercato. Acceleratore di performance negli ambiti people e customer experience, mediante l'applicazione del suo modello registrato Mystery Coaching® rende visibile ciò che accade nell'interazione umana per consolidare la relazione brand/mercato e per far emergere gli elementi che limitano il potenziale.

Partiamo dall'analisi oggettiva delle interazioni con i clienti, integrando dati qualitativi e quantitativi per mappare la customer journey e identificare criticità e opportunità di miglioramento. Siamo associati a MSPA (Mystery Shopping Provider Association), nel 2015 abbiamo fondato l'Associazione Mystery Auditing Italia e contribuito alla pubblicazione della Norma UNI 11312 sul Mystery Audit.

Se fossi un cliente, che valutazione oggettiva daresti al tuo servizio?

MAS è la risposta! Il Mystery Audit Score è un primo passo del metodo Mystery Coaching® che rende al committente una fotografia del servizio erogato ai suoi clienti. Il rapporto finale fornirà gli strumenti per implementare azioni correttive in termini di posizionamento strategico, evidenziando punti di forza, miglioramento, rischi e opportunità nella Customer Experience.

Il **Mystery Audit Score** comprende:

- Coprogettazione per identificazione bisogni
- 5 aree di mappatura - Approccio, Servizio, Competenze, Relazione ed Experience
- Due giornate di lavoro di un Mystery auditor qualificato
- Analisi basata sulla norma UNI 11312-1:2017
- Report dettagliato con indicatori di performance e Analisi SWOT

[Approfondisci qui.](#)

VANTAGGI PER I SOCI

Sconto del 20% sul Mystery Audit Score (MAS): **€ 1.600** (anziché € 2.000).

#Fedeltàmi piace

1 ora di incontro per la restituzione dei risultati e feedback a supporto del miglioramento della Customer Experience.

Per accedere alle condizioni #fedeltami piace occorre richiedere l'attestato di socio fedele* all'indirizzo convenzioni.impres@unione.milano.it

**Per associato fedele si intende il socio che ha onorato il pagamento della quota per almeno 3 anni.*

CONTATTI:

MYNOILAB Srl

www.mysterycoaching.com

Per richiedere un contatto di approfondimento, inviare un'email alla propria Associazione o all'indirizzo marketing@unione.milano.it indicando ragione sociale, partita iva e numero di telefono.