



Mystery Shopper

Deelnamevoorwaarden
individueel begeleidingstraject
mystery shopping



EFRO
EUROPEES FONDS
VOOR REGIONALE
ONTWIKKELING



Projectvoorstelling

Dit mystery shopping traject kadert binnen het EFRO project KI:SS West (Kernversterking door Innovatie: Samen Sterk in West-Vlaanderen). Met dit project wordt ingezet op kernversterking door te sturen naar een kwalitatief winkelaanbod en handelsapparaat.

Met dit vraaggedreven project willen we, samen met lokale besturen, handelaarsverenigingen, lokale handelaars en andere actoren, inspelen op de hedendaagse uitdagingen en het ondernemerschap en vooral de vernieuwingsnood van de handelskernen en de lokale ondernemers stimuleren (met een focus op detailhandel) en hen zo klaarstomen voor de toekomst die in feite al onze dagelijkse realiteit geworden is. We willen m.a.w. van de lokale ondernemers experts maken in beleving, vakkennis, innovatie, toekomstgericht denken, digitalisering en anders-denken vanuit de filosofie dat we van West-Vlaanderen een performante, ondernemingsvriendelijke en exponentiële provincie willen maken; met de nodige aandacht voor lange termijn-oplossingen. Dit alles met het oog op het creëren van sterke én coherente handelskernen in de West-Vlaamse steden en gemeenten; naar analogie met de missie en visie van West Deal en de startnota van de GTI West-Vlaanderen.

Het project KI:SS West werd in 2019 opgestart.

De projectpartners zijn:

Ondernemerscentra West-Vlaanderen, Unizo West-Vlaanderen, Leiedal en de deelnemende steden en gemeenten (zie kaart).

Mystery Shopping

Retailers en winkeliers willen graag weten hoe een klantencontact ervaren wordt door een echte consument. De mystery shopper doet zich voor als een gewone consument die dus enkel doet wat een gewone consument ook zou doen: boodschappen doen, een inlichting vragen, een verkeerde aankoop omruilen, een nieuwe outfit laten adviseren, informatie zoeken op een website, etc. De ervaringen en indrukken geeft de mystery shopper achteraf weer in een bondig verslag.

De algemene doelstelling van het individuele traject is de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten van de winkeliers te evalueren.

Fysieke winkel

Een mystery shopper bezoekt jouw zaak en beoordeelt deze op verschillende vooraf opgestelde criteria: etalage, winkelinrichting, winkelrouting, aanbod, productkennis, klantvriendelijkheid, authenticiteit, beleving ...

Online

Daarnaast wordt ook een online check gedaan: ben je vindbaar in Google, hoe ziet jouw website er uit, kloppen de openingsuren op de website met de realiteit, ...



EFRO
EUROPEES FONDS
VOOR REGIONALE
ONTWIKKELING



Rapport

Je ontvangt nadien een beknopt rapport met concrete actiepunten om jouw zaak naar een hoger niveau te brengen.

Plenaire opvolgessies

Na afronden van alle winkelbezoeken worden vier regionale terugkeermomenten voorzien. De meest opvallende punten worden er plenair besproken.

Deelnamevoorwaarden

Voor deze actie geldt de minimisprocedure. Deelname is gratis voor personen die de 200.000,00 EUR drempel overheidssteun in huidig en voorgaande 2 boekjaren nog niet overschreden hebben. De financiële waarde van het mystery shopping traject is 300 euro. Deelnemers dienen het model de minimisverklaring in te vullen en getekend terug te sturen bij hun inschrijving.

De de minimisverklaring kan gedownload worden op www.ikkooplokaal.be/mystery-shopping.

Wie kan deelnemen?

Alle unieke zelfstandige handelaars uit de deelnemende steden en gemeenten (zie kaart). De selectie gebeurt op basis van motivatie.

Inschrijven kan vanaf 1 februari 2020 op www.ikkooplokaal.be/mystery-shopping.

Eind februari wordt de inschrijver verwittigd of hij al dan niet geselecteerd is. De mystery bezoeken vinden plaats in de loop van het eerste semester van 2020.

Hoe inschrijven?

Kandidaten kunnen inschrijven vanaf 1 februari 2020 via het digitale deelnameformulier dat men kan vinden op www.ikkooplokaal.be/mystery-shopping.

Door het insturen van het inschrijvingsformulier aanvaarden de deelnemers de bepalingen van dit reglement volledig en onvoorwaardelijk.

Meer info:

Voor meer informatie kan je terecht bij de projectcoördinator van het project:

rebecca.verhaeghe@ocwest.be

Kaart deelnemende steden en gemeenten

