

# O QUE É A ETAPA “CLIENTE OCULTO”?



Ao aderir ao processo de concessão do Selo Sebrae de Referência em Atendimento, o parceiro autoriza a realização da etapa de cliente oculto, que consiste em simular situações reais de atendimento, presencial e remoto, com o objetivo de avaliar, de forma detalhada, a experiência do cliente na Sala do Empreendedor ou outro parceiro.

O cliente oculto é uma técnica que produz resultados satisfatórios em serviços intangíveis nas organizações, influenciando no desempenho e treinamento dos colaboradores. Assim, a empresa tem como benefícios a elevação dos pontos de qualidade da organização, maximizando as vendas e auxiliando na tomada de decisão mais eficaz, bem como na fidelização do cliente.