



13/03/2013 - Quem é o cliente oculto?

Autor: Nathaly Bispo



A contratação de um cliente oculto serve como um método de avaliação da qualidade e do desempenho dos serviços prestados, e pode ser aplicada a qualquer atividade econômica onde exista um contato de organizações a negócios B2B (business to business), cliente-fornecedor B2C (business to customer), e entre a organização e o cliente final. Um funcionário disfarçado se passa por um cliente comum, mas é o responsável pelo levantamento de informações detalhadas sobre produtos e serviços. E hoje, cada vez mais, essa ferramenta é usada para corrigir falhas e melhorar os negócios de uma empresa.

Normalmente, os profissionais que realizam o cliente oculto possuem um formulário com questões que precisam ser avaliadas durante o atendimento. Essas questões são definidas com base no objetivo da pesquisa que pode ser amplo ou específico: recepção na loja, ambiente, reação em tipos de situação como “trocas”, técnicas de vendas, apresentação de produtos dentre outras.

“As informações que precisam ser avaliadas sobre o estabelecimento são sempre customizadas com cada cliente. Contudo, algumas competências são comuns, independente do segmento. São elas: o atendimento (cortesia e atenção, disponibilidade, proatividade), aparência, vendas, condições físicas, etc.”, revela **José Worcman, fundador da [Onyou](#)**.

Worcman é formado em hotelaria. Em 2007, largou a profissão para montar a empresa, especializada no serviço de cliente oculto. O crescimento do negócio é vertiginoso: 70% ao ano. “É uma importantíssima ferramenta de gestão. Hoje em dia, cada vez mais as empresas estão investindo no relacionamento com seu cliente e entendendo exatamente o que eles precisam pra poder retornar”, diz.

O empresário investiu R\$ 1 milhão na empresa e montou um escritório. Ele desenvolveu toda a metodologia e um software de avaliação. Depois, selecionou mais de 6 mil profissionais em todo o país para prestar o serviço de cliente misterioso.

“Cliente oculto são pessoas comuns dos mais diversos ramos de atividade, são advogados, médicos, donas de casa, estudantes que relatam de maneira bastante objetiva e minuciosa as suas experiências nos respectivos estabelecimentos”, afirma.

Atuação no mercado de trabalho

Grande parte das empresas utiliza-se de pessoas comuns para esse serviço, portanto não podemos considerar que exista uma profissão ‘cliente oculto’, pois sua contratação é por um período temporário. O salário que os clientes recebem varia de acordo com o estabelecimento.

“Não existe um valor fechado, depende do serviço avaliado, complexidade, necessidade de gastos antecipados e ramo de atividades. Considera-se também o tipo e o volume de avaliações, que podem ser remotas e/ou presenciais. Em alguns casos, a remuneração é apenas a reposição de gastos, situações onde o “Cliente Misterioso” fica com algum benefício (serviço recebido ou produto adquirido), ou uma combinação das duas situações (remuneração mais reposição de gastos)”, ressalta **Robin Pagano, consultor sênior em Estratégia, Gestão e Inovação de negócio na [Intelligentia Desenvolvimento Empresarial](#)**.

De qualquer forma, a metodologia de cliente oculto é bem difundida mundialmente, em especial nos Estados Unidos e na Europa. No Brasil, ainda está se desenvolvendo e ganhando força aos poucos, seja no investimento das empresas, seja no conhecimento por parte de potenciais clientes ocultos.

“Para conseguir um emprego cliente oculto é preciso ter uma grande capacidade de observação e atenção aos detalhes. Focar nas questões do formulário é fundamental, bem como entender a dinâmica do atendimento, porque não se pode perder a visão do todo. Conhecer a dinâmica do varejo, perfis de clientes e aspectos comportamentais relacionados ao atendimento também são pontos importantes”, conclui **Carolina Manciola, diretora do [Grupo Triunfo Consultoria e Treinamento](#)**.