

『2026 해외점포 미스터리쇼퍼 사업』 참가기업 모집 공고문

KOTRA에서는 우리 기업의 해외점포 관리 및 해외 경쟁사 조사를 위한 『2026 해외점포 미스터리쇼퍼 사업』 참가기업을 다음과 같이 모집합니다.

1. 사업개요

○ 사업명 : 2026 해외점포 미스터리쇼퍼 사업

* 미스터리쇼퍼(Mystery Shopper) : 손님으로 가장한 모니터링 요원이 현지 가맹점을 방문하여 상품의 품질·점포 위생, 종업원 친절도, 고객서비스 등을 평가하는 것.

○ 사업내용

- ❶ (자사 점포 점검) 기진출한 자사 해외점포 점검을 통해 현지 파트너사 운영실태 점검 및 해외점포 관리업무 효율성 제고
- ❷ (경쟁사 점포 조사) 경쟁사 점포분석을 통해 타깃시장 진출에 대한 타당성 검토 및 해외진출 전략수립
- ❸ (온라인 플랫폼 조사) 자사 및 경쟁사 해외 온라인 판매 채널의 상품 검색, 결제, 고객문의 등을 종합 점검하여 온라인 채널 경쟁력 강화에 필요한 개선사항 도출

○ 대상기업 : 해외점포를 운영하거나 경쟁브랜드 점포조사 및 해외 온라인 판매 채널(온라인플랫폼, 해외 온라인몰 등) 진단이 필요한 국내기업

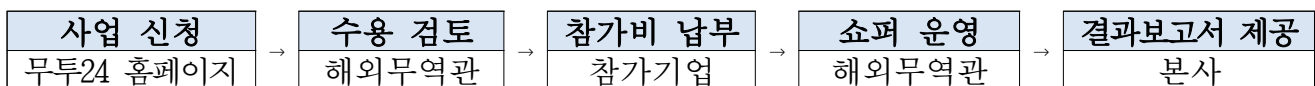
* 경쟁브랜드(한국 브랜드 제외)

○ 참가비 : 조사 점포당 100만원(VAT별도)

* 공정거래위원회가 지정한 상호출자제한기업집단 및 공시대상기업집단에 속하는 기업은 수수료 2배 적용

** 점검을 위한 제품 구매비용 및 온라인 테스트 구매비용 포함

2. 추진절차



3. 신청방법

- 신청방법 : 무역투자 24 홈페이지 회원가입 후 사업 신청
- 신청기간 : 연중 상시

4. 문의처 : KOTRA 서비스산업팀

(이메일 : franchise@kotra.or.kr 전화 : 02-3460-7611 / 7613)

붙임 미스터리쇼퍼 평가 항목 및 결과보고서 목차. 끝.

붙임1**오프라인 점포(프랜차이즈)
평가 항목****1. 전방 기능(10개 문항)**

- 가시성
- 외부
- 홍보물

2. 후방 기능(45개 문항)

- 내부 환경
- 오퍼레이션
- 홍보물
- 내부 관리
- 제품 평가
- 직원 용모
- 직원 서비스

3. 후방 기능(13개 문항)

- 사전 응대
- 기타 응대
- 위생 시설
- 화장실 관리

4. 기업 추가 요청 사항

- 최대 5개까지 작성 가능

붙임2**온라인플랫폼
평가 항목****1. 홈페이지(12개 문항)**

- 회원 가입
- 접속 경험
- 언어 지원
- 회사 정보

2. 상품(12개 문항)

- 상품 카테고리
- 상품 검색
- 상품 이미지
- 옵션 선택
- 리뷰

3. 결제 및 배송(16개 문항)

- 가격 정보
- 장바구니
- 결제
- 배송 정보 및 추적
- 배송 상품 상태

4. 고객 응대(13개 문항)

- 문의 기능
- 고객 응대
- 반품 정책
- 문화 · 역사 · 종교 민감성
- 오류 및 혜택

5. 기업 추가 요청 사항

- 최대 5개까지 작성 가능

붙임3 오프라인 점포 PPT 목차

1. 평가 개요

- 조사목적, 기간, 대상점포 체크리스트 등
- 평가방법: 매출 창출 요인인 흡인율과 구매율 및 지원요소 평가

2. 세부 평가

- 점포 외부환경 분석
- 입구, 내부, 제품 퀄리티, 화장실, 직원서비스, 주방시설 분석

3. 분석 종합

- 이슈 및 전략 방향

4. 개선 사항

- 매출 활성화 방안 제안
 - 전방기능 강화(외부 흡인력 강화, 출입 장애요소 제거 등)
 - 중앙기능 강화(구매력, 제품 개선, 객단가, 업셀링 대책 등)
 - 후방기능 강화(고객시각적 개선, 포인트제도, 서비스 개선 등)

붙임4 온라인플랫폼 PPT 목차

1. 운영현황 개요

- 조사목적, 기간, 대상점포 체크리스트 등
- 미스터리쇼핑 진행 현황

2. 진단 결과

- 요소별 평가 요약
- 요소별 세부 평가

3. 브랜드 강점/약점

- 브랜드 강점
- 브랜드 약점

4. 종합 평가