



SLAPTO PIRKĖJO TYRIMŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ ASOCIACIJA  
EUROPA

**SLAPTO PIRKĖJO TYRIMŲ EUROPOJE**

**PATARIAMOSIOS GAIRĖS**

**2003 m. rugsėjis**

*spect*<sup>•</sup>

## **MSPA EUROPA SLAPTO PIRKĖJO TYRIMŲ GAIRĖS**

**2003 m. rugsėjis**

### **A DALIS: ĮŽANGA**

Slapto pirkėjo tyrimo paslaugų teikėjų asociacijos (toliau – MSPA) tikslas - gerinti aptarnavimą ir skatinti tobulumą slapto pirkėjo tyrimų versle. Pagrindinis Asociacijos siekis yra užtikrinti standartų laikymąsi, didinti slapto pirkėjo tyrimų paslaugų vertę, gerą vardą ir skatinti naudojimąsi šiomis paslaugomis. Svarbu, kad informacija apie slapto pirkėjo tyrimų paslaugas būtų tiksliai perduodama tiek verslo bendruomenei, tiek plačiajai visuomenei, laikantis taikomų vyriausybės įstatymų, nuostatų ir tvarkos.

Šios Gairės turėtų būti skaitomos kartu su MSPA Etikos kodeksu ir taikomos laikantis atitinkamos šalies įstatymų ir teisės aktų. Pagrindinis šių Gairių tikslas yra skatinti profesionalumą vykdant slapto pirkėjo tyrimus ir užtikrinti darnumą tarp MSPA narių.

Slapto pirkėjo tyrimų gairėms taikomos šios nuostatos.

Jei MSPA gairėse nurodoma, kad nariai *turi* arba *privalo* vykdyti tam tikrus veiksmus ar laikytis procedūrų, jos yra privalomos nariams ir narių pasamdytiems ar pasitelktiems pagal sutartis dirbantiems subjektams. Šių sąlygų pažeidimai bus traktuojami kaip Kodekso pažeidimai ir už juos gali būti taikomos drausminės priemonės, įskaitant galimą pašalinimą iš „MSPA Europa“ narių.

Šiose gairėse pateiktos rekomendacijos, kad nariai *turėtų* elgtis tam tikru būdu, yra tik patarimo pobūdžio.

Norint gauti daugiau informacijos apie Gaires, prašome kreiptis į „MSPA Europa“ valdybos narį.

### **Slapto pirkėjo tyrimo apibrėžimas**

Slapto pirkėjo tyrimą galima apibrėžti taip:

Apmokytų/instruktuoatų asmenų panaudojimas, kad jie dalyvautų klientų aptarnavimo procese ir jį įvertintų, veikdami kaip potencialūs klientai/tikrieji klientai ir pateikdami objektyvias bei išsamias ataskaitas apie šią patirtį.

### **Pamatiniai slapto pirkėjo tyrimų principai**

#### **Etikos principai**

- Slapto pirkėjo tyrimų projektu turėtų būti siekiama suteikti vadovams informaciją apie aptarnavimo procesus ir(arba) kokybę, kuri padėtų parengti perkvalifikavimo planus, tobulinti aptarnavimo kokybę ir tokiu būdu padidinti kliento patenkinimą ir t.t. Tokie projektai negali būti vykdomi turint vienintelį tikslą - atleisti iš pareigų ar pareikšti papeikimą.
- Agentūra, atliekanti šį tyrimą, privalo užtikrinti, kad jų klientas būtų informuotas apie šiose Gairėse pateiktas nuostatas ir kad abi šalys sutiktų jas priimti kaip projekto pagrindą.
- Visi veiksmai privalo neprieštarauti valstybės, kurioje atliekamas tyrimas, įstatymams.
- Siekiant užtikrinti etiškumą, užsakovo personalui turi būti pranešta, kad jų teikiamos paslaugos gali būti tikrinamos slapto pirkėjų. Jei kontroliuojančios institucijos ar pagal sutartis dirbantys subjektai ketina panaudoti šį tyrimo metodą aptarnavimo lygiui nustatyti, jie privalo užtikrinti, kad tiriamoji šalis suprastų, kad bus naudojamas šis vertinimo metodas, ir atitinkami informuoti savo personalą. Tai gali būti atlikta pateikiant informacinį laišką arba paskelbiant įmonės tinklalapyje. Konkuruojančių organizacijų atveju tokios garantijos nėra galimos, tačiau konkurento personalas ar organizacija dėl slapto kliento tyrimo neturi patirti jokios žalos (žr. 1.2 dalį).



- Tyrimo patikimumą lemia naudojamų scenarijų parengimas ir vykdymas. Scenarijai turėtų būti:
  - tinkami
  - patikimi
  - etiški
  - praktiški
  - saugūs slaptiems pirkėjams
  - ir objektyvūs.
- Slapto pirkėjo tyrimas – tai ne tradicinis rinkos tyrimas, bet priemonė verslo informacijai gauti. Slapto pirkėjo tyrimų metu paprastai tikrinama, kaip personalas elgiasi pagal iš anksto nustatytus standartus tais atvejais, kai bendraujant jiems tenka pagrindinis vaidmuo.

### Techniniai principai

- Tam, kad būtų tinkamas, scenarijus turi būti taip parengtas, kad būtų patikrinta konkrečiai su pardavimu ar aptarnavimu susijusi elgsena, esanti tyrimo objektu. Atsižvelkite į mokymus ar personalui duotus nurodymus, kaip elgtis tam tikroje situacijoje, ir pateikite scenarijų, kuris, jį įtikinamai įgyvendinus, reikštų tinkamus personalo veiksmus. Tokiu būdu tyrimu galima patikrinti personalo veiksmų tinkamumo lygį.
- Tam, kad būtų patikimas, scenarijus turėtų būti realistiškas, t.y., jis turėtų imituoti natūralų kliento elgesį tam tikroje rinkoje ir jį galėtų įtikinamai suvaidinti slaptas pirkėjas. Nors slapti pirkėjai privalo būti visapusiškai instruktuoti, jie neturėtų atrodyti per daug gudrūs ar per daug pasirošę. Per daug įmantrių scenarijų atveju personalas gali atspėti, kad slaptas pirkėjas nėra tikrasis klientas, ir tyrimas taptų bevertis. Pats scenarijus turėtų būti paprastas, kad slaptas pirkėjas lengvai jį įsisavintų. Jis turėtų būti išsamiai instruktuojamas, kaip pateikti papildomus klausimus ir į juos atsakyti, tokiu būdu šiam vaidmeniui suteikiant įtikinamumą. Be to, slapti pirkėjai turėtų atitikti atitinkamą pirkėjų ratą ir būti ganėtinai susipažinę su produkto sritimi, kuri yra susijusi su jų atliekamu vaidmeniu.

Vertinimas laiko požiūriu taip pat turi būti atliekamas taip, kad jis būtų patikimas. Tikėtina, kad pokalbio su darbuotoju trukmei ir, galbūt, gautai paslaugai įtakos gali turėti dienos laikas, savaitės diena ar sezonas, kurio metu atliekamas slapto pirkėjo tyrimas. Todėl svarbu užtikrinti, kad vizitai ir(arba) pokalbiai telefonu būtų atliekami skirtingu laiku ir vietoje arba, jei tai būtina pagal projekto metodologiją (pvz., lyginamojo vertinimo) tuo pačiu laiku.

Kalbant apie praktiškumą vertinimo požiūriu, patirties rezultatų teisingą pateikimą ataskaitose užtikrina paprastumas, trumpumas ir užduoties laikymasis. Reikėtų nepamiršti, kad slapti pirkėjai turi prisiminti atsakymus tol, kol jie bus nebematomi personalui, ir todėl patikrinimas turėtų būti trumpas bei nesudėtingas.

Koks scenarijus bebūtų pasirinktas slapto pirkėjo tyrimui, jis privalo būti saugus ta prasme, kad slapti pirkėjai nebūtų prašomi atlikti ką nors neteisėto ir jiems negrėstų jokia fizinė rizika, pvz., dėl vietovės, neįgalumo, lyties, priklausomybės etninei grupei. Būtina imtis atsargumo priemonių, siekiant apsaugoti slaptus pirkėjus nuo neigiamo įvertinimo atlikimo poveikio, pvz.: asmeninis saugumas, pasekmės kreditavimui.

Klausimynas, kurį pildo slaptas pirkėjas, turėtų būti pagrįstas objektyviais klausimais, kurių daugumos tikslas - surinkti faktinę informaciją. Visų pirma siekiama tiksliai fiksuoti tai, kas įvyko kontakto metu, o ne tai, kaip slaptas pirkėjas jaučiasi. Objektyvumas taip pat padeda užtikrinti visų atliktų įvertinimų nuoseklumą. Tačiau kai kurie subjektyvūs vertinimai, pavyzdžiui, personalo pasitikėjimo įvertinimas ir bendras slapto pirkėjo pasitenkinimas aptarnavimu, gali būti įtraukti ir gali duoti naudos aiškinant rezultatus. Tačiau rekomenduojama, visus subjektyvius klausimus būtų aiškiai apibrėžti ir užsakovą informuoti apie visus klausimyne ir rezultatuose esančius subjektyvius elementus.



## **B DALIS: GAIRĖS**

### **1.1. Slapto pirkėjo tyrimas Jūsų organizacijoje**

#### **1.1.1. Personalo informavimas**

##### **Privaloma**

- Visiems darbuotojams privalo būti pranešta, kad jų organizacijoje atliekamas arba ketinama atlikti slapto pirkėjo tyrimą.
- Personalui turi būti išaiškinta apie tokių tyrimų tikslus ir numatytus rezultatų panaudojimo būdus. Jei ketinama atlikti tyrimą atskirame filiale ar parduotuvėje arba jei įvardijami, filmuojami ar įrašomi atskiri asmenys, apie tai privalo būti pranešta (jei taikoma, atskiros šalies įstatymų ribose).
- Jei premijavimo programos bus pilnai ar dalinai pagrįstos slapto pirkėjo tyrimo programomis, apie tai privalo būti pranešta.
- Informavimas apie slapto pirkėjo tyrimą gali būti atliekamas pateikiant informaciją darbo sutartyje, personalo vadovuose ar kitais būdais tiesiogiai pranešant personalo nariams. Nebūtina pranešti tikslaus tyrimo vykdymo laiko, tikslų detalių apie aspektus, kurie bus tikrinami, arba slaptų pirkėjų tipus.

##### **Rekomenduojama, bet neprivaloma**

- Pranešti personalui apie elementų, kurie bus tikrinami, tipus.
- Pranešti personalui apie ataskaitų teikimo formatus ir bendravimo kanalus.
- Pranešti personalui apie slaptų pirkėjų pasitelkimo pagrindą, instruktavimą ir t.t.
- Jei prieš pradėdant vykdyti pagrindinę slapto pirkėjo tyrimo programą, ketinama atlikti bandomąjį patikrinimą su nedideliu slapto pirkėjo kontaktų skaičiumi, rekomenduojama apie tai pranešti atitinkamiems darbuotojams. Tačiau jei tai nėra praktiška, darbuotojai neturi būti identifikuojami bandomojo patikrinimo rezultatuose.

#### **1.1.2. Darbuotojų identifikavimas**

- Darbuotojų pavardės ar tapatybės vaizdo, garso įrašuose ir t.t. gali būti atskleistos tuo atveju, jei apie tai buvo atitinkamai pranešta (žiūrėti aukščiau) ir jei tai neprieštaruoja tos šalies įstatymams. Tokiais atvejais reikėtų gauti leidimą iš profesinių sąjungų ar personalo organizacijos atstovų.
- Draudžiama taikyti drausmines priemones remiantis tik slapto pirkėjo tyrimo programos rezultatais. Slapto pirkėjo tyrimo tikslas turėtų būti padidinti klientų aptarnavimo lygį ir tobulinti darbuotojus apmokymų ir motyvavimo pagalba.
- Jei asmenys yra filmuojami arba įrašomi pokalbiai su jais, privalo būti pateikta kaip įmanoma daugiau informacijos apie tų duomenų panaudojimą ateityje, būtent:
  - o Kada duomenys bus naudojami
  - o Kam jie gali būti rodomi
  - o Kokiems tikslams jie gali būti naudojami
  - o Kur duomenys bus saugomi ir kiek laiko.

Siekiant apsaugoti asmenis, sąlygose arba sutartyje tarp tyrėjo ir užsakovo privalo būti pateikti apribojimai dėl duomenų panaudojimo ateityje.

#### **1.1.3. Personalo bandymai identifikuoti slaptus pirkėjus**



- Personalui turėtų būti pranešta, kad bandymai atpažinti slaptą pirkėją yra nepriimtini, kadangi tai gali nemaloniai paveikti tikruosius klientus ir gali užtraukti projektui blogą reputaciją organizacijos viduje.
- Gali prireikti nustatyti tam tikras procedūras, siekiant apsaugoti slaptus pirkėjus nuo persekiojimo.
- Slapto pirkėjo tyrimus naudojanti organizacija turėtų atskleisti darbuotojams šio tyrimo duodamą naudą ir kaip gautus rezultatus naudoti, ir taip užtikrinti, kad nustatyti slaptus pirkėjus nebūtų taip svarbu.

#### **1.1.4. Komisinį atlyginimą gaunantys darbuotojai**

Jei vertinami darbuotojai, kurių pajamas sudaro komisinis atlyginimas (automobilių, finansinės paslaugos ir t.t.), reikėtų atsižvelgti į laiką, kurį slaptas pirkėjas praleis bendraudamas su darbuotoju, arba reikia sumokėti kompensaciją už galimą komisinio atlyginimo netekimą.

#### **1.1.5. Įvertinimai naudojantis internetu**

Slaptiems pirkėjams būtina pranešti, kad jų tapatybė gali būti atskleista, jei perkant prekes internetu naudojamos asmeninės kreditinės kortelės.

### **1.2. Slapto pirkėjo tyrimai konkurentų organizacijose**

Gairės skiriasi atsižvelgiant į tai, ar slapto pirkėjo tyrimo metu prekė arba paslauga yra perkama ar ne. Skirtumas tarp pirkimo ir nepirkimo yra labai svarbus.

#### Tyrimas neketinant pirkti

Kai neketinama pirkti, taikomos šios nuostatos:

- Kadangi konkuruojančios organizacijos personalo negalima perspėti apie įvyksiantį slapto pirkėjo tyrimą, negalima atskleisti jų tapatybės nei pateikiant ataskaitą asmeniniame lygmenyje, nei naudojant įrašančią, pavyzdžiui, vaizdo ar garso, įrangą. (Žiūrėti skyrių „Teisiniai klausimai“).
- Laikas, praleidžiamas su personalo nariu, turėtų būti protingas, priklausomai nuo rinkos pobūdžio ir tyrimo tipo. Laikas turėtų būti kaip įmanoma trumpesnis ir konkurento ištekliai neturėtų būti eikvojami labiau, nei įprastu kliento pasiteiravimu.
- Vienos prekybos vietos/centro įvertinimo dažnumas turėtų būti pasirenkamas, atsižvelgiant į visą organizaciją ir konkretūs asmenys neturėtų būti tiriami per dažnai.

#### Tyrimas ketinant pirkti

Kai atliekant tyrimą prekė ar paslauga įsigyjama, taikomos šios nuostatos:

- negalima atskleisti darbuotojų tapatybės nei pateikiant ataskaitą asmeniniame lygmenyje, nei naudojant įrašančią, pavyzdžiui, vaizdo ar garso, įrangą.
- Slaptas pirkėjas neturi patirti jokios žalos dėl prekės pirkimo ar pateikto užsakymo vėlesnio atšaukimo (pvz.: tai negali pakenkti jo kreditavimo statusui).

Gairės skiriasi priklausomai nuo slapto pirkėjo tyrimo rūšies. Šios taisyklės yra taikomos, nepriklausomai ar pirkimas įvyko, ar ne.

#### **1.2.1. Konkuruojančios organizacijos vertinimas telefonu**

- Draudžiama nurodyti darbuotojų tapatybę.
- Draudžiama įrašinėti pokalbius.



- Konkuruojančios organizacijos po telefono skambučio ruošiami dokumentai turėtų būti minimalūs ir būdingi įprastam sandoriui.
- Vertinime neturėtų būti reikalaujama, kad vėliau būtų skambinama slaptam pirkėjui.
- Laikas, faktiškai praleidžiamas su personalo darbuotoju, turėtų būti būdingas įprastam sandoriui atitinkamoje rinkoje.
- Slaptiems pirkėjams privalo būti pranešta, kad jų tapatybė gali būti atskleista, jei telefono aparate yra skambinančiojo identifikavimo technologija.

#### **1.2.2. Konkuruojančių organizacijų vertinimas tiesioginiuose susitikimuose**

- Draudžiama nurodyti personalo darbuotojų tapatybę.
- Draudžiamam daryti susitikimų vaizdo ar garso įrašus. (Žiūrėti skyrių „Teisiniai klausimai“).
- Konkuruojančios organizacijos vėliau ruošiami dokumentai turėtų būti minimalūs ir būdingi įprastam sandoriui.
- Vertinime neturėtų būti reikalaujama, kad vėliau būtų skambinama slaptam pirkėjui.
- Laikas, faktiškai praleidžiamas su vienu personalo darbuotoju, turėtų būti būdingas įprastam sandoriui atitinkamoje.
- Laikas, slapto pirkėjo skirtas stebėjimui ar tikrinimui, neįskaitomas į laiką, praleistą su darbuotoju. Ši veikla niekaip neturėtų kenkti klientų srautui ar personalo darbui.
- Idealiu atveju slaptas pirkėjas turėtų atlikti pirkimą, atspindintį tos prekybos vietos veiklą, pvz., nusipirkti benziną degalinėje, o ne žiedelį raktams.

#### **1.2.3. Konkuruojančių organizacijų vertinimas paštu, faksu ar elektroniniu paštu**

- Personalo darbuotojų tapatybės neturi būti nurodomos, todėl medžiagoje, kuri buvo nukopijuota ar naudojama kaip ataskaitos dalis, neturėtų būti atskleidžiamos tapatybės, pvz.: formos su nurodytomis darbuotojų pavardėmis, elektroninio pašto adresais ir t.t.
- Užklausimas turėtų būti tokio pobūdžio, kad atsakyti į jį neprireiktų nepagrįstai daug laiko ar pastangų.
- Užklausimas neturėtų reikalauti daugelio atsakymų.

#### **1.2.4. Konkuruojančių organizacijų vertinimas naudojantis internetu**

Būtina laikytis visų nurodymų, pateiktų 1.2 skyriuje, bei papildomai:

- Slaptiems pirkėjams privalo būti pranešta, kad jų tapatybė gali būti atskleista, jei perkant prekes internetu naudojamos asmeninės kreditinės kortelės.

#### **1.3. Kontroliuojančios ir kitos institucijos**

- Jei kontroliuojančios institucijos ar pagal sutartis dirbantys subjektai ketina šiuo tyrimo metodu patikrinti aptarnavimo lygį, jie privalo užtikrinti, kad kita šalis suprastų, kad bus taikomas šis įvertinimo metodas, ir pranešti personalui, kad tyrimo metu gali būti atskleistos jų tapatybės.
- Jei šių veiksmų nebuvo imtasi, tyrimas privalo būti atliekamas kaip konkuruojančios organizacijos atveju, t.y. asmenų tapatybės privalo būti laikomos paslapyje.



- Jei sutartyje tarp dviejų šalių nurodoma, kad vertinant bus naudojami slapto pirkėjo tyrimai, tos organizacijos darbuotojams privalo būti pranešta apie šį faktą. Tai atlikus, tyrimas gali būti atliekamas kaip su savoje organizacijoje.

(Daugiau informacijos apie veiksmus, priėmus sprendimą dėl tyrimo rūšies, aukščiau pateiktuose skyriuose).

### **1.3.1. Kokybės kontrolė**

- Slaptiems pirkėjams privalo būti pateikta pakankamai kiekviename projekte būtinų nurodymų ir instrukcijų.
- Užsakovas ir agentūra privalėtų susitarti dėl:
  - o Slaptų pirkėjų komandos tipo
  - o Instruktažui keliamų reikalavimų
  - o Stebėsenos procesų
  - o Kokybės kontrolės
- Duomenys turėtų būti patvirtinami kompiuterių ir loginių patikrinimų pagalba bei surenkant dokumentaciją, patvirtinančią slapto pirkėjo tyrimo faktą.

### **1.3.2. Agentūros prisiimta atsakomybė prieš slaptus pirkėjus**

- Agentūra privalo užtikrinti, kad slapti pirkėjai būtų informuoti apie galimybę, jog jų tapatybės bus atskleistos tyrimo projekto metu.
- Agentūra privalo užtikrinti, kad slapti pirkėjai būtų informuoti apie projekto keliamą riziką, pvz., kreditinio reitingo patikrinimus.
- Rekomenduojama, kad visiems slaptiems pirkėjams būtų mokami už kiekvieną vykdomą projektą.
- Rekomenduojama, kad visiems slaptiems pirkėjams būtų atlyginama už iš anksto suderintus pirkimus, kurie buvo atlikti kaip slapto pirkėjo tyrimo proceso dalis.
- Rekomenduojama, kad slaptiems pirkėjams būtų pranešta apie mokėjimo procesus ir terminus bei nesugebėjimo atlikti sutartus slapto pirkimo kontaktus pagal reikiamus standartus pasekmes, įskaitant neatvykimo į sutartas slapto pirkėjo tyrimo vietas pasekmes.

## **C DALIS: TEISINIAI KLAUSIMAI IR SLAPTO PIRKĖJO TYRIMAI**

Visi subjektai, atliekantys slapto pirkėjo tyrimų programas, privalo laikytis atitinkamų duomenų apsaugos, teisinių ir etikos reikalavimų, taikomų slapto pirkėjo tyrimo programų vykdymo šalyje.

