

BITĖ pirkėjus aptarnavo geriausiai



SPECT vadovės Jurgitos Adomaitytės teigimu, slapto pirkėjo tyrimai sparčiai populiarėja ir Lietuvoje.

Visą kovo mėnesį Lietuvoje vyko akcija „Pargirk gerą aptarnavimą!“, kurioje pirmą kartą dalyvavo ir BITĖS bei jos prekybos partnerių salonai. Šiais metais akcijoje pasitelkta nauja iniciatyva – slapto pirkėjo tyrimas, kurio metu BITĖS darbuotojai kartu su greito maisto restoranų tinklu įvertinti geriausiai. Apie šį, visame pasaulyje populiarų tyrimo metodą, kurį vis dažniau naudoja ir Lietuvos bendrovės, pasakoja akcijos metu tyrimą atlikusios bendrovės SPECT vadovė Jurgita Adomaitytė.

Kada atsirado slapto pirkėjo tyrimai? Kuo jie ypatingi?

Aptarnavimo kokybei vertinti šį metodą pirmą kartą prieš beveik 70 metų pasitelkė vienas amerikiečių prekybininkas, pavadinęs jį „slaptuoju pirkimu“ (angl. „mystery shopping“). Lietuvoje slapto pirkėjo tyrimus bendrovės sistemingai pradėjo taikyti prieš trejus metus. Vienas iš didžiausių tyrimo privalumų – jis leidžia gauti objektyvų aptar-

navimo įvertinimą ir suteikia galimybę vadovams į bendrovę pažvelgti iš šalies, pažiūrėti tarytum į veidrodį.

Kaip vyksta slapto pirkėjo tyrimas?

Pirmiausia, slaptu pirkėju gali būti ne kiekvienas, jiems yra keliami specialūs reikalavimai. Toks žmogus turi būti pastabus detalėms ir turėti gerą atmintį, jis taip pat yra specialiai apmokomas. Šiuo metu turime apie 400 tyrėjų visoje šalyje. Tirdami kurios nors bendrovės aptarnavimą, jie elgiasi pagal iš anksto sudarytą tikslų veiksmų planą, kuriame nurodyta kur ir kuriuo metu reikia ateiti, su kuo bendrauti ir kokius klausimus užduoti. Remdamiesi savo patirtimi, vėliau tyrėjai parengia detalią slapto pirkimo ataskaitą.

BITĖJE atlikote ne vieną tyrimą. Galbūt tyrimai bendrovėje kuo nors išsiskiria?

BITĖJE tyrimai pasižymi didele apimtimi ir sudėtingumu, nes individualiai vertinamas kiekvienas organizacijos klientus aptarnaujantis darbuotojas. Susumavus tyrimo rezultatus su jais gali susipažinti visi klientus konsultuojantys bendrovės darbuotojai. Apskritai džiugu, kad BITĖ daug dėmesio skiria aptarnavimo kokybei ir ne tik siekia gauti įvertinimus, bet dirba su rezultatais, juos aptaria su savo darbuotojais, pagal tai vykdo mokymus. Tai rodo ir bendrovės pasiekti rezultatai.

Ačiū už atsakymus!



Slapto pirkėjo tyrimo svarbiausia, kad jį imituojantis žmogus niekuo nesiskirtų nuo įprastų klientų.