

Tyko slaptieji pirkėjai

GINA KUBILIŪTĖ

Populiarėjantys slaptieji pirkėjai vaikšto ir po Klaipėdos parduotuves, kavines, viešbučius.

Darbdaviams ar vartotojų teises ginančioms organizacijoms jie padeda išsiaiškinti, kaip elgiamasi su klientais. Tyrimus atlieka tik privačios įmonės ar visuomeninės organizacijos. Valstybinės vartotojų teises ginančios institucijos neorganizuoja tokių eksperimentų.

Lietuvos vartotojų instituto darbuotojams neretai tenka apsimesti netikrais pirkėjais, kad išsiaiškintų, kaip elgiamasi su paprastais vartotojais. Visuomeninės organizacijos specialistai kelis mėnesius tyrinėjo ekologiškų produktų rinką.

Nukelta į 3 psl.



Tyko slaptieji pirkėjai

Atkelta iš 1 psl.

Pasak instituto ekspertės Rasos Kudirkaitės, netikrais pirkėjais apsimetę jų specialistai parduotuvių darbuotojų prašydavo įrodyti, kad produktai iš tikrųjų yra ekologiški. Daugelis nesugebėdavo tai padaryti. „Atsakingas darbuotojas turėtų dokumentais, sertifikatais įrodyti, kad prekė ekologiška. Kaip kitaip žmogus gali būti užtikrintas, kad nėra apgaulinėjamas?“ - klausė ji.

„Slaptieji pirkėjai provokuoja parduotuvių darbuotojus, paslaugų teikėjus, stebi, kaip jie elgiasi su pirkėjais. Kai jau matome neigiamą tendenciją – paviešiname“, - „Klaipėdai“ sakė R.Kudirkaitė. Tyrimas apie ekologiškus produktus buvo paviešintas vakar. Paaikškėjo, kad apie ekologiškus produktus nepakankamai žino ir prekybos centrų vadybininkai.

Norėdami iširti, kaip dirba kolektyvas, slaptuosius pirkėjus samdosi ir darbdaviai. Speciali-

zuotos slaptojo pirkėjo paslaugų bendrovės „Spect“ projektų vadovas Ignas Mikutis teigė, kad juos samdosi ir uostamiesčio įmonių ar filialų vadovai. „Užsakymų gauname iš rūbų parduotuvių, bankų, baldų salonų, maitinimo bei kitų įstaigų“, - sakė jis.

Slaptieji pirkėjai, ištyrinėję darbuotojų elgesį su klientais, pateikia išvadas bei pasiūlymus darbdaviams. Vadovai taip išsiaiškina aptarnavimo spragas ir bando tobulinti darbą.

„Iš tyrimų pastebėjome, kad Vakarų regione aptarnavimas yra aukštesnio lygio nei Rytų Lietuvoje“, - teigė vilniečių bendrovės „Spect“ direktorė Jurgita Adomaitytė.

Firma uostamiestyje turi 55 slaptuosius pirkėjus. Netikro kliento imitavimas kol kas yra tik papildomas darbas. Tačiau ateityje planuojama tokiems darbuotojams skirti etatą. Slaptajam pirkėjui už