



# Slapta. pirkėja

Nuotrauka Gedimino Žilinsko  
Visažistė Vaida Venckutė

**Jurgitai** labai svarbu, kaip aptarnaujami klientai. Grįžusi iš JAV, kur klientams skiriama labai daug dėmesio, mergina nusprendė įsteigti aptarnavimo kokybę tikrinančią įmonę, kurios darbuotojai, besilankydami įvairiose parduotuvėse ir baruose, tikrintų, o vėliau darbdaviui praneštų, kaip aptarnaujami klientai.

### **Kaip nusprendei imtis tokios veiklos?**

Vis dar galima sutikti pardavėjų, kuriuos mėgsta paburnoti ant įnoringų klientų. Laikas keisti šį požiūrį. Apsilankiau kavinėje – visi trys už baro stovintys vyruokai su manimi pasisveikino. Nerealai! Taip pasitaiko ne daug kur. O Vakaruose taip yra visur. Galbūt esu idealistė, bet noriu, kad taip būtų ir Lietuvoje.

### **Tai savo įmonę įkūrei iš pykčio, kad Lietuvoje blogai aptarnaujami klientai? Ar koks nors įvykis paskatino tai padaryti?**

Kartą su draugais pirkome vyną. Ieškojome pigesnio, tad buvome labai nustebę, kai išmušus kasos čekį paaiškėjo, jog jis kecuriais litais brangesnis. Pardavėja nieko nenorėjo žinoti. Atseit, klaida, mokėkit ir tiek. Kitą sykį degalinių tinkle, kuris guriasi itin geru klientų aptarnavimu, man pardavė nepašildytą mėsinį. Kai paprašiau jį pašildyti, pardavėja užkandį nutrenkė į šiukšlių dėžę, o man ant stalo tškė pinigų“.

### **Ar sunku buvo įkurti gan keistas paslaugas teikiančią firmą?**

Anksčiau dirbau kitoje panašias paslaugas teikiančioje firmoje. Kai pradėjau dirbti, man niekas dorai nepaaiškino, ką reikės daryti. Teko „šaudytis“ literatūrą, mokytis iš savo klaidų. Vėliau mano vertybės ėmė nebesutapti su firmos, kurioje dirbau, vadovų nuomone. Nusprendžiau įkurti savo įmonę – juk patirties ir noro dirbti turėjau.

### **Kas yra „slaptas“ pirkėjas? Jie tikrina, ar darbuotojai geri?**

Ne visada parduotuvių savininkams rūpi, ar geri jų darbuotojai. Dažnai jie nori sužinoti, kaip jų parduotuvėje jaučiasi klientas. Slaptas pirkėjas visada veikia pagal sugalvotą scenarijų, o aptarnavimo kokybę nustatoma remiantis jo užpildyta anketa. Kartais paprašau, kad žmonės apsimestų ir žliais ar net įsiveltų į konfliktus. Šiaip nieko neįprasto nevyksta: ateina pirkėjas, paprašo jam padėti išrinkti kokias nors prekes ir pasiteirauja, kokia garantija. Nuo paprasto pirkėjo skiriasi tik tuo, kad jis viską įsimins, užrašys ir vėliau šie duomenys pateks užsakovui. Štai šis ir sužinos, ar jo

parduotuvėje su pirkėjais pasisveikinama, ar darbuotojai šypsojosi, ar visi turėjo vardo korteles ir atrodė tvarkingai (atkreipiamas dėmesys net į nagus ar plaukus), ar padėjo renkantis prekę, ar pasiūlė ką papildomo, ar parduotuvėje buvo švaru, ką veikė darbuotojai, kai pirkėjas užsuko į parduotuvę (pavyzdžiui, prie prekystalio valgė salotas, šnekučiavosi telefonu ar tarpusavyje), ar teisingai paskaičiavo grąžą.

### **Ar būta darbe linksimų nutikimų?**

Atmenu, po vieno tyrimo ilgai juokiuosi. Kartą gavau užduotį patikrinti, kaip laikomi egzaminai vienoje kompiuterinių kursų sertifikatus išduodančioje firmoje. Pagal planą turėjau egzaminą neišlaikyti. Tačiau pasirodė, kad galėjau išlaikyti net ir nieko nemokėdama. Žinojau, kad iš manęs turi būti paimti visi daiktai, mobilusis, o pati – akylai stebima. Tarsi ir jokių šansų nusirašyti. Galite įsivaizduoti, kokia buvo mano nuostaba, kai nieko panašaus neatsitiko. Mane paliko vieną, su mobiliuoju ir rankine šalia. Galėjau kuo puikiau nusirašyti, arba persirašiusi užduotis vėliau pasidalyti jomis su kitais – tiesiog pavogti informaciją.

### **Ar nelaikai savęs skundike? Juk apie darbuotojų nusižengimus sužino jų bosai.**

Kalta dėl savo darbo nesijaučiu. Žinoma, kartais norisi neatsakingai dirbančiam pasakyti: „Na, susiimk gi tu pagaliau. Juk aš viską pranešiu“.

Supraskite ir darbdavį: jis viską daro, kad klientai pirtų ir vėliau grįžtų, o viską gali sugadinti bloga pardavėjo nuotaika. Jei užsakovas nepageidauja, darbuotojų vardai nebūna minimi ataskaitose. Žinoma, kartais tenka patikrinti, kaip dirba konkretūs darbuotojai. Kartą ilgai bandžiau susisiekti su vienu pardavimo vadybininku: tai jo nebūdavo, tai jis, vos pakalbėjęs su manimi telefonu, nukreipdavo pas kitą darbuotoją.

### **Kaip atrenki tinkamus žmones?**

Atrinkti tinkamus žmones nėra lengva. Specialaus išsilavinimo nereikia, svarbiausia – moralinės vertybės. Vengiu žmonių, kurie galvoja, kad šis darbas suteiks jiems išskirtinį statusą, leis pasijusti geresniais už kitus. Svarbu, kad žmogus mokėtų dėstyti savo mintis raštu, būtų išprusęs, mokėtų naudotis kompiuteriu, turėtų gerą atmintį ir sugebėtų pastebėti detales. Amžius ir išvaizda gali būti įvairi: juk prireikia įvairių tipų. Kartais reikia, kad „apsipirkti“ eitų žmogus su akiniais ar ilgaplaukis. ■