

SLAPTASIS PIRKĒJAS 007

/Darija PETRAITYTĒ, Viktorija DŪDĒNAITĒ/

KARJERISTEI



Kur dirba studentas Mantas, žino tik jo tėvai. Ne, jis ne saugumo pareigūnas ir ne nusikalstamos gaujos narys. Manto profesija – slaptasis pirkėjas.

Jis ateina pirkti prekių ar paslaugų, tačiau tai, kas Manto krepšelyje, jam rūpi mažiausiai. Vaikinas kruopščiai įsidėmi detales – nuo primindžiotų parduotuvės grindų iki pardavėjo elgesio, o paskui viską kruopščiai išdėsto tyrimą užsakiusiam darbdaviui.

Priešingoje barikadų pusėje atsidūrę pardavėjai slaptuosius pirkėjus jau spėjo pakrikštyti skundikais, tačiau Mantas primena auksinę taisyklę: klientas visada teisus.

Pasitikėk, bet tikrink

Jei nors kartą batų parduotuvėje išvydusios jus aptarnaujančio pardavėjo veido išraišką suabejojote savo kojų kvapu, gali būti, kad jis iš tiesų nekoks. Tačiau gali būti ir taip, kad pardavėjui „ne tos dienos“ ir jam visai nerūpi, kokio dydžio avalynę avite.

Močiutės dar mena laikus „prie ruso“, kai pardavėjas buvo padėties šeimininkas – jei tris kartus nusilenksi ir dar tris padėkosi, gal ir ištrauks iš po prekystalio deficitinę prekę...

Šiandien pirkimo paradui vadovauja pirkėjas, todėl verslininkai daro viską, kad jis savo pinigine atvertų kuo plačiau ir būtinai grįžtų kita karta.

Dėl šios priežasties ir atsirado slaptieji pirkėjai, kurie nuolat ką nors perka, užsakinėja, telaujasi ir akylai štebi, kaip elgiasi padavėjai, pardavėjai ir tarnautojai. Vėliau pateikia kruopštų aprašymą tos įmonės ar įstaigos vadovui.

Slaptųjų pirkėjų paslaugos pradėtos teikti praėjusio šimtmečio pradžioje JAV, kai verslininkai pastebėjo, kad darbuotojai vagia įmonių turtą. Bandydami apsaugoti, jie ėmė naudotis samdytų pirkėjų paslaugomis.

Dabar tiek Amerikoje, tiek Vakarų Europoje tokie aptarnavimo kokybės tyrimai tapo kasdienybe.



Lietuvoje šiuo metu darbuojasi apie 200 patyrusių „etatinių“ slaptųjų pirkėjų. Trejus metus veikiančiai slaptosios pirkėjos paslaugas teikiančiai įmonei vadovaujanti Jurgita Adomaitytė su tokiais tyrimais pirmą kartą susidūrė Amerikoje.

Jurgita pati dirbusi ir pardavėja, ir padavėja, visuomet buvo priekabi dėl aptarnavimo kokybės, todėl slaptųjų pirkėjų verslas jai tapo ne tik būdu užsidirbti.

Jurgita: „Pati esu dirbusi aptarnavimo srityje, todėl žinau, kad šį darbą galima atlikti puikiai. Prastas aptarnavimas tikrai negali būti pateisinamas mažu atlyginimu – tokiu atveju gali eiti dirbti kitur.“

Darbovietė – paslaptis

Slaptuoju pirkėju gali dirbti bet kas, nes reikia įvairiausių tipažų – ir namų šeimininkės, ir skiauterėto paauglio, ir solidaus, kostlumuoto vyro. Tačiau šias paslaugas teikiančios įmonės priima analptol ne visus norinčius.

Jurgita: „Norintys tapti slaptaisiais pirkėjais turi pereiti keturių etapų atranką. Pirmiausia kandidatai atrenkami pagal užpildytos anketos atsakymus.

Anketa bandoma išsiaiškinti pretendento patirtį, požiūrį į tam tikrus dalykus. Perėję šį etapą gauna užduotis su scenarijumi ir reikalavimais.

Žiūrima, kaip žmogus, nežinodamas darbo subtilybių, ją supranta, sugeba įsiskaityti į taisykles ir, svarbiausia, jų laikytis. Trečias etapas – interviu: aiškinamasi pretendento pastabumas ir atmintis.

Sėkmingai įveikus šiuos tris etapus, patenkama į mokymus apie darbo specifiką ir metodiką.

Galiausiai ketvirtas etapas – testas, kurį išlaikęs žmogus tampa slaptuoju pirkėju.“

Beveik metus slaptosios pirkėjos duonos ragaujantis Mantas šiuo darbu susidomėjo perskaitęs straipsnį laikraštyje. Panaršęs internete ir sužinojęs daugiau, jis suprato, kad tai visai neblogas būdas prisidurti kišenpinigių studentiškomis pramogoms.

Mantas: „Išsiūnčiau savo CV, dalyvavau pokalbyje, o vėliau dar reikėjo atlikti bandomąjį patikrinimą. Darbdavys pažiūrėjo, ar esu pastabus, atkreipiu dėmesį į detales. Pirmą kartą buvo labai nedrąsu – ilgai stovėjau prie parduotuvės durų ir galvojau, kaip viską reikės teisingai padaryti, nieko nepažiūpsoti. Tačiau viskasėjo gana sklandžiai.“

Jurgita įspėja, kad slaptosios pirkėjos darbas atrodo lengvas tik iš pirmo žvilgsnio. Iš tiesų reikia ir laiko, ir pastangų.

Jurgita: „Slaptieji pirkėjai turi būti itin pastabūs, be to, pastebėtas detales mokėti išreikšti žodžiais, turėti gerą atmintį ir būti raštingi, nes tyrimų ataskaitas reikia pateikti raštu. Taip pat labai svarbu objektyvumas. Slaptas pirkėjas turi būti kaip baltas lapas, kuriame fiksuojama, ką jis matė ir ko ne.“ Slaptasis pirkėjas turi būti komunikabilus žmogus ir mokėti bendrauti, tačiau kartu ir laikyti liežuvį už dantų. Aple tai, kuo dirba Mantas, žino tik jo mama ir tėtis.

Mantas: „Kuo daugiau žmonių žino, kad esi slaptasis pirkėjas, tuo dirbti sudėtingiau. Nes jeigu nueisi į įstaigą, kurioje dirba tavo sesers draugas, tavo pažįstantis ir žinantis, kas esi, jis elgsis nenatūraliai.“

Pirkėjas – areštiniėje

Slaptųjų pirkėjų darbe dažnai pasitaiko keblių, kurioziškų ar kartais net juokingų situacijų, kurioms įveikti reikia ir išradingumo, ir fantazijos.

Jurgita: „Kartą slapta pirkėja laukė eilėje prie kasos, tačiau tuo metu pasikeitė jos tikrinamas darbuotojas... Kad pasiūlytų nesukeldama įtarimo, ji suvaidino, jog užmiršo užrakinti automobilį.“

Nors mano praktikoje nėra pasitaikę didelių nesusipratimų, kitų slaptųjų pirkėjų darbe buvo. Štai neseniai vieną suėmė, nes įtartinais atrodė. Jis turėjo patikrinti darbuotoją ir nuolat „malėsi“ po vieną prekybos centro skyrių, todėl apsaugininkams pasirodė įtartinas.

Kitai slaptajai pirkėjai reikėjo patikrinti vienos įmonės darbuotoją miestelyje. Kadangi miestukas mažas ir visi vieni kitus pažįsta, tai tas darbuotojas

atpažino, kad jį tikrina slaptosios pirkėja, ir apšaukė.“

Mantas žino, kad pardavėjai nelabai mėgsta slaptuosius pirkėjus ir vadina juos skundikais, tačiau dėl to nesijaudina: kiekvienas dirbame savo darbą. Vaikinas primygtinai pabrėžia, kad jis yra ne darbuotojų tikrintojas, o jų darbo kokybės tyrėjas.

Mantas: „Darbdavys darbuotojams moka algą už gerą aptarnavimą, kurį mes, klientai, turime gauti. Nemanau, kad reikėtų pykti, – slaptasis pirkėjas nesistengia pakenkti, jis tik pažiūri, ar aptarnavimas atitinka darbdavio reikalavimus.“

Mes neišsigalvojame nieko ypatinga – nereikia klientų pasitikti su šampano taurėmis ir panašiai. Bet jei žmogus dirba tokį darbą, turi būti pasiruošęs bet kokioms kliento norams, nes kad ir kaip būtų, klientas visada teisus.“

Vaikinui visiškai pritaria Jurgita. Dažniausiai darbdaviai darbuotojams kelia elementarius reikalavimus: būti mandagiems, paslaugiams, mokėti valdyti konfliktines situacijas. Tik retais atvejais jų reikalavimai būna sunkiai įgyvendinami.

Jurgita: „Pavyzdžiui, buvo reikalaujama, kad aptarnaujantis žmogus, sėdintis prie langelio, pasisveikintų su klientu pirmas. Tai sunku padaryti – priėjęs klientas automatiškai pasisveikina pirmas. Juk net pagal etiketą tas, kuris prieina prie langelio arba užaina į kabinetą, turi sveikintis pirmas. Arba kita situacija. Drabužių parduotuvėse reikalaujama palydėti pirkėją iki matavimosi kabinos. Tačiau didelėje parduotuvėje pardavėja negali palikti savo prižiūrimos zonos ir palydėti kiekvieną iki kabinos.“

Išbando darbuotojų kantrybė

Savaime suprantama, slaptosios pirkėjos darbas – labai slaptas. Tačiau tikrinami darbuotojai kartais pasirodo ne ką prastesni detektyvai ir demaskuoja aptarnavimo kokybę tiriančius žmones. Vis dėlto tokių atvejų pasitaiko retai.

Jurgita: „Slaptas pirkėjas turi būti tipinis, o ne išskirtinis klientas. Jis turi būti mažiausiai matomas ir

pastebimas, o bendraudamas su pardavėju neturėtų savo elgesiu ar išvaizda įstrigti šiam į atmintį. Slapti pirkėjai visuomet gauna scenarijų su konkrečiais nurodymais, ko klausiti ir kaip paklausti.

Atvejų, kai slaptasis pirkėjas buvo atpažintas, tėra vienetai.

Dažniausiai darbuotojai, žinodami, kad bus tikrinami, kiekvieną keistesnį klientą palaiko slaptuoju. Būna ir taip, kad tyrimo užsakovai skambina mums ir skundžiasi, esą darbuotojai atpažino slaptuosius pirkėjus. Tačiau galiausiai išaiškėja, kad tą dieną slaptieji pirkėjai nesilankė toje vietoje.

Kartais darbdaviai užsako ištirti, kaip darbuotojas elgiasi konfliktinėse situacijose, tada pagal scenarijų pirkėjas gerokai pašampo jį aptarnaujančiam žmogui nervus.

Jurgita: „Tačiau tokiais tyrimais rekomenduojama tikrinti tik labai patyrusius darbuotojus, norint išsiaiškinti, ar įjėms dar reikia kokių nors mokymų.“

Mantas pasakoja, kad slaptieji pirkėjai žino, į ką kreipti dėmesį ir ko iš jų reikalauja užsakovas, tačiau ne visada išsėina elgtis pagal iš anksto parengtą scenarijų, dažnai reikia improvizuoti.

Mantas: „Šio darbo negalėtų dirbti subjektyvūs žmonės arba tokie, kuriems viskas visada blogai, nes jie ieško tik neigiamų dalykų ir nepastebi teigiamų. Reikia būti lanksčiam, nes būna situacijų, kai ne viskas klostosi taip, kaip tikiesi.“

Pardavėjai nemoka įkalbinėti

Mantas dar nežino, kiek truks jo slaptąjo pirkėjo karjera, tačiau kol kas toks būdas užsidirbti papildomų pinigų jam labai patogus.

Mantas: „Logiška, kad tai niekada nebus mano pragyvenimo šaltinis, bet kol kas man patinka šis darbas. Užuoat laisvadienį skaitęs laikraščius ar žiūrėjęs televizorių, pabendrauju su žmonėmis ir dar pinigų šiek tiek nubyra – smagu.“

Žinoma, viskas priklauso nuo to, kiek yra projektų, bet, mano manymu, šis darbas – visai neblogas kišenpinigių šaltinis. Galima sakyti, finansiškai naudinga pramoga.“

Lietuvoje slaptą pirkėjo tyrimai dar nėra labai populiarūs. Dažniausiai juos užsako pažangaus mąstymo bendrovės, kurių vadovai supranta gero aptarnavimo svarbą.

Jurgita sako, kad prieš porą metų klientų aptarnavimo kokybė sparčiai kilo, tačiau dabar dėl didelės emigracijos viskas grįžo į pradinį tašką.

Ji atkreipia dėmesį, kad lietuviams, dirbantiems klientų aptarnavimo sferoje, sunkiausia užmegzti pirmąjį kontaktą su klientu, tai vėl pasisveikinti, nuoširdžiai nusišypsoti, pakelti akis ir linktelėti.

Jurgita: „Galbūt tai lietuvių bruožas – pasitikti šaltai, bet jei maloniai su jais bendrausi, iškart užmegs kontaktą. Tada atsiveikinimas paprastai būna geresnis nei pasisveikinimas.“

Antra bėda ta, kad lietuviai nėra pardavėjų kraštas, todėl įkalbinėjimai, patarimai rinktis vieną arba kitą prekę nėra stiprioji jų pusė. Nesugeba išsiaiškinti, ko klientas nori.

Žinoma, pardavėja paklausia, ko atėjęs žmogus ieško, bet nesugeba pateikti trijų tinkamiausių variantų.

Vis dėlto galima pasidžiaugti, kad nuoširdumo bendraujant ir mandagumo lietuviams nestinga.“ ♦

