

SLAPTŲ PIRKĖJŲ

PROFESIONALUMO STANDARTŲ IR ETIKOS KODEKSAS

SPECT – pirma ir vienintelė specializuota Slapto pirkėjo tyrimų bendrovė Lietuvoje.

Mes savo veikloje vadovaujamės tarptautinės slapto pirkėjo tyrimų bendrovės vienijančios asociacijos MSPA standartais ir rekomendacijomis.

MSPA (*Mystery Shopping Providers Association*) – tai slapto pirkėjo tyrimo paslaugą teikiančias organizacijas vienijanti asociacija, kurios tikslas – skatinti anoniminių tyrimų paslaugų vystymą, kokybės užtikrinimą bei etikos reikalavimų laikymąsi.

Vykdydami tyrimų projektus remiamės šiuo SPECT Slaptų pirkėjų Profesionalumo Standartų ir Etikos Kodeksu, kuris yra parengtas remiantis *Tarptautiniu MSPA Slaptų Pirkėjų Profesionalumo Standartų ir Etikos Kodeksu*.

Teikdami slapto pirkėjo tyrimų paslaugą vadovaujamės sąžiningumo, objektyvumo, aktualumo, profesionalumo ir konfidencialumo principais, kurie užtikrina ne tik mūsų klientų, bet ir visuomenių interesų paisymą ir skatina gerą šios paslaugos teikimo praktiką.

principai:

- Įsipareigoti laikytis ir vadovautis asociacijos principais: skatinti anoniminių tyrimų paslaugų vystymą, kokybės užtikrinimą bei etikos reikalavimų laikymąsi;
- Slapto pirkėjo tyrimus vykdyti sąžiningai ir etiškai, vadovaujantis MSPA nustatytais procedūromis bei taisyklėmis;
- Skatinti visuomeninį bendradarbiavimą bei visuomenės pasitikėjimą slapto pirkėjo paslauga;
- Gerbti MSPA, klientus ir plačiąją visuomenę;

- Atliekant slaptus pirkimus (imitacinius vizitus) stengtis kuo nuodugniau įvertinti tiriamą objektą;
- Aiškiai, konkrečiai bei logiškai atsakyti į visus anketose pateikiamus klausimus;
- Per 24 val. nuo vieno vizito pabaigos pateikti užpildytą tyrimo anketą projektų vadovui;
- Imitacinius vizitus atlikti visose paskirtose tirti vietose;
- Skubiai pranešti projektų vadovui, jei dėl tam tikrų priežasčių negalite atlikti imitacinio vizito;
- Atliekant imitacinius vizitus būti sąžiningu bei mandagiu;
- Gerbti ir laikytis konfidencialumo susitarimų;
- Nedelsiant atsakyti į projektų vadovo paklausimus (akis į akį, telefonu, el. paštu);
- Išsaugoti tyrimo užrašus mažiausiai 30 dienų tam atvejui, jei vėliau klientui iškiltų papildomų klausimų;
- Nevykdyti imitacinio vizito tol, kol nebūsate atidžiai perskaitę ir išstudijavę tyrimo medžiagos: anketos, scenarijaus, instrukcijų bei kitų projektų vadovo pateiktų nurodymų;

PROFESIONALŪS SLAPTI PIRKĖJAI

- Pildydami anketas nemeluoti ir pateikti tik tikslią ir teisingą informaciją;
- Neprašyti ir nekalbinti kitų žmonių sulaužyti konfidencialumo susitarimus, sudarytus su kitomis kompanijomis, idant gautumėte Jums reikalingos informacijos;
- Nesinaudoti MSPA kanalais skundams apie klientus, kitus Slaptus pirkėjus, tiekėjus, slaptą pirkėjo paslaugų teikėjus skleisti;
- Neskleisti informacijos tretiesiems asmenims apie SPECT klientus, konkurentų tyrimo projektų užsakymus, SPECT paslaugų kainas bei gaunamą darbo užmokestį;
- Neskleisti informacijos tretiesiems asmenims apie tyrimo rezultatus tam, kad išsaugotumėte kliento konfidencialumą;
- Imitacinių vizitų metu būti blaivus, t.y. nepaveiktas jokių alkoholinių, narkotinių medžiagų ar daktaro išrašytų vaistų, kurie galėtų pakenkti Jūsų galimybėms gerai atlikti darbą;
- Elgtis taip, kad nepadarytumėte žalos nei sau, nei aplinkiniams;
- Nekontaktuoti su klientu tiesiogiai be projektų vadovo žinios ar leidimo;
- Neišsiduoti, kad esate slaptas pirkėjas tyrimo metu bei bet kada vėliau, jei nebuvo duotas projektų vadovo leidimas;
- Nesutrukdyti normaliai verslo/darbo procesų eigai atliekant imitacinę vizitą (nekelti netinkamų scenų, jei to nėra užduotyje);
- Nesutikti vykdyti imitacinių vizitų, kai pastarieji vykdomi Jūsų šeimai ar artimiems giminaičiams priklausančiose prekybos vietose.

Pasirašydamas šį susitarimo kodeksą aš pažymiu, kad atidžiai perskaičiau, supratau ir sutinku laikytis aukščiau išvardintų profesionalumo bei etikos principų. Ir suprantu, kad šių principų nesilaikymas yra vertinamas kaip atviras SPECT vidaus darbo taisyklių bei MSPA asociacijos reikalavimų pažeidimas.

Parašas: _____ Data: _____

Vardas,
Pavardė: _____
Adresas: _____
Miestas: _____
Telefono
numeris: _____
El.pašto
adresas: _____