

# Po Lietuvą vaikšto keli šimtai sl



TOMO KAPOČIAUS NUOTR.

Neretai būna, kad pirkėjas "nuryja" nemalonius jausmus, patirtus dėl prasto aptarnavimo, ir vis tiek perka, nes neturi kito pasirinkimo. Tačiau jei pasirinkimą jis turi, tik nuo aptarnavimo priklauso, kur jis išleis savo pinigus

## GIEDRĖ PUTELYTĖ

**Lietuvoje prieš kelerius metus atsirado nauja paslauga - slauto pirkėjo tyrimai. Mažmeninės prekybos ar paslaugų įmonės nori, kad slapti pirkėjai įvertintų tiesiogiai su klientais kontaktuojančio personalo darbo kokybę.**

Slaptas pirkėjas, kaip ir kiekvienas kitas žmogus, vaikšto po parduotuves, salonus ir įstaigas. Jis perka, užsakinėja, teiraujasi ir stebi, ar aptarnaujantis žmogus pakankamai žino apie tai, ką parduoda. Atidžiai žiūri, kaip aptarnauja padavėjai, pardavėjai ar tarnautojai. Apie darbuotojo elgesį slaptas pirkėjas praneša tyrimo užsakovui. Slaptas pirkėjas nesistengia tyčia atrodyti konfliktiškas, užgaidus, irzlus - jis yra toks pat kaip ir kiti klientai.

### **Aptarnavimas lemia pasirinkimą**

Klientų aptarnavimas yra paskutinis etapas, kada įmonė po ilgų pastangų "susitinka" su savo klientu, ir tuomet yra sprendžiamas pirkimo bei pardavimo klausimas. Visuose rinkodaros vadovėliuose rašoma, kas aptarnavimas lemia kliento pasirinkimą. Toje vietoje, kurioje pasijunta laukiami ir gerbiami, klientai

linkę išleisti daugiau pinigų, sugrįžta į ją ir rekomenduoja savo pažįstamiems.

Štai vienas pavyzdys, kurį papasakojo pirkėjas Tomas. Jis nuėjo į žinomą skubiųjų siuntų kompaniją, norėdamas, kad būtų supakuotas ir išsiųstas jo siuntinys. Užpildė dokumentus, aptarė, per kokį laiką turėtų būti pristatytas siuntinys, sutiko mokėti šimtą litų už pristatymą per tris dienas bei papildomai už supakavimą. Kompanijos darbuotojas pasakė, kad siuntinį jie supakuos ir išsiųs tik rytoj. Tomas pasisiūlė supakuoti pats, tačiau aptarnaujantis vaikinys buvo kategoriškas: "Net jei taip ir padarytumėte, vis vien šiandien nesutvarkysime likusių formalumų, tad šiandien išsiųsti negalėsime". Nors laikrodis rodė 16 valandą, darbuotojas net neišreiškė apgailėstavimo dėl to, kad negali tinkamai padėti.

Netoliese įsikūrusios kitos skubiųjų siuntų pristatymo kompanijos patalpose

Tomą pasitiko plačia šypsena. Maloni mergina padėjo išsirinkti dėžę, pati užpildė siuntinio dokumentus, paklausė, per kiek laiko reikia pristatyti siuntinį. Kiek visa tai kainavo? 96 litus. Su garantija, kad viskas bus pristatyta per dvi dienas. Dėžutė, be abejonės, nemokama. Turbūt nereikia sakyti, į kurią kompaniją Tomas kreipsis kitą kartą.

Iš slauto pirkėjo tyrimo užsakovai gali sužinoti, kaip aptarnaujami jų klientai, ar darbuotojai viską atlieka pagal aptarnavimo standartus ir kaip būtų galima klientus aptarnauti dar geriau.

Kaip sako slauto pirkėjo tyrimus atliekančios bendrovės SPECT direktorė Jurgita Adomaitytė, dažniausiai tokius tyrimus užsisako užsienio kapitalo įmonės. Tai bankai, telekomunikacijų įmonės, mažmeninės prekybos tinklai: maisto, drabužių, avalynės, baldų, langų, durų, automobilių. Taip pat farmacijos

# slaptų pirkėjų

kompanijos, optikos salonai, išperkamosios nuomos bendrovės. "Tai aktualiausia prekybos tinklams, nes prekybos taškai būna išdėstyti visoje Lietuvoje, juos sunkiau kontroliuoti", - pasakoja J.Adomaitytė.

Slapto pirkėjo tyrimas nėra itin pigus dalykas. Minimalus tyrimas, kai atliekama 10-15 vizitų, kainuoja nuo 5 tūkst. Lt. Į kainą įeina ne tik vizitai į parduotuves, bet ir programos bei anketos sukūrimas, pirkėjų atranka ir apmokymas, duomenų surinkimas, apdorojimas, ataskaitų parengimas. Didesnės apimties tyrimui, kai reikia aplankyti per visą Lietuvą išsidėsčiusius prekybos taškus, vidutiniškai atliekama apie 150 vizitų. Tuomet vieno vizito kaina prasideda nuo 150 Lt.

Didžiausia slapto pirkėjo tyrimus atliekanti kompanija Lietuvoje yra SPECT, turinti tris šimtus slaptų pirkėjų visoje Lietuvoje. SPECT dar šiemet ketina padidinti pirkėjų skaičių iki keturių šimtų. Pardavimo skatinimo paslaugų įmonė BSMS turi apie šimtą slaptų pirkėjų. Tokias paslaugas siūlo ir kitos rinkodaros ar rinkos tyrimų bendrovės.

## Išryškėja nematomi niuansai

J.Adomaitytė teigia, kad įmonių vadovai po pirmo tyrimo būna šokiruoti, nes turėjo susidaryti daug geresnį vaizdą. Tačiau jei vadovybė imasi atitinkamų priemonių - pradeda mokymus, parenka motyvavimo sistemas, patikslina ir →24



Didžiausias slapto pirkėjo tyrimų bendrovės SPECT vadovė J.Adomaitytė sako, kad net 69 proc. klientų prarandama dėl prasto aptarnavimo

*Šios kadencijos Seimas, užsibrėžęs stiprinti parlamentinę kontrolę, elgiasi atvirksčiai - vadovavimą Seimo komitetams ir ministerijoms patiki tu pačių partijų atstovams.*

## Susitarti dėl strateginių tikslų neužtenka



### VACLOVAS KARBAUSKIS

*Seimo Naujosios sąjungos (socialliberalų) frakcijos seniūno pavaduotojas, Naujosios sąjungos (socialliberalų) pirmininko pirmasis pavaduotojas*

Praėjusią savaitę parlamentinių partijų frakcijų atstovai parašais patvirtino, kad kovos su korupcija. Pasirašydamos šį susitarimą, parlamentinės partijos įsipareigojo darniai derindamos prevenciją, baudžiamąjį persekiojimą ir visuomenės švietimą sukurti tokią kovos su korupcija sistemą, kuri užtikrins valstybės institucijų veiklos efektyvumą ir skaidrumą.

Atrodo, tik džiaugtis reikia šiuo susitarimu, juk korupcija - tai vienas pavojingiausių socialinių reiškinių, tačiau sutapimas ar ne, bet praėjusią savaitę valdančiosios koalicijos partijos baigė dalytis parlamento komitetų vadovų postus. Kas paaiškėjo? Deja, šios kadencijos Seimas, užsibrėžęs tikslą stiprinti parlamentinę kontrolę, elgiasi atvirksčiai - vadovavimą Seimo komitetams ir ministerijoms patiki tu pačių partijų atstovams.

Ar parlamentinės kontrolės nebuvimas nesudaro korupcijai puikiausių priedaidų? Seimo komitetų primininkais skiriant tu pačių partijų atstovus kaip ir ministrai, kyla grėsmė, kad Europos Sąjungos lėšos bus skirstomos partiniu principu. Antai valstiečiams liaudininkams tenka Žemės ūkio ministerija ir Kaimo reikalų komitetas.

Artimiausiais metais per minėtą ministeriją bus perskirstyti milijardai litų Europos Sąjungos paramos, todėl išlieka abejonių, kad lėšų dalybos vyks skaidriai ir sąžiningai, kai Seimas faktiškai nekontroliuos šios ministerijos veiksmų. Kyla grėsmė, kad ES lėšų skirstymas gali tapti pinigų pasidalijimu tarp atskirų partijų.

Seimo Naujosios sąjungos (socialliberalų) frakcijos posėdyje atkreiptas dėmesys, kad ydinga praktika formuojasi ir Vyriausybėje. Ministrų bei ministerijos valstybės sekretorių priklausymas tai pačiai partijai taip pat neprisideda prie demokratijos stiprinimo. Frakcija nusprendė teikti atitinkamas Seimo statuto ir Vyriausybės įstatymo pataisas.

Iniciatyvą pasirašyti raštą dėl kovos su korupcija parodė premjeras socialdemo-

kratas Gediminas Kirkilas, kuris politinėms partijoms siūlo pasirašyti dar vieną dokumentą. Šį kartą - dėl makroekonominio finansinio stabilumo užtikrinimo.

Suprantama, toks dokumentas gali būti priimtas, tačiau Naujosios sąjungos (socialliberalų) partijos prezidiumas atkreipia dėmesį, kad šis projektas parengtas be išsamios susitarimo įgyvendinimo ir jo socialinių ekonominių pasekmių analizės. Abejotina, kad įgyvendinus šį susitarimą bus pasiekti deklaruojami rezultatai.

Socialdemokratų premjero siūlomas susitarimo projektas negarantuoja, kad valstybės taupymo politika nebus vykdoma Lietuvos gyventojų sąskaita, todėl Naujosios sąjungos (socialliberalų) partijos prezidiumas siūlo Vyriausybei, prieš pasirašant politinių partijų susitarimą, pasitarkus kompetentingas institucijas, mokslininkus ir nepriklausomus ekspertus atlikti išsamią valstybės valdymo, valstybės funkcijų vykdymo efektyvumo analizę, numatyti valstybės valdymo reformą ir valstybės lėšų taupymo šaltinius, atsisakant mažai efektyvių arba nereikalingų funkcijų bei institucijų.

Kita vertus, Vyriausybė turėtų siūlyti politinėms partijoms pasirašyti ne tik skambiai pavadintus įvairius susitarimus. Žmonės iš vykdomosios valdžios pirmiausia laukia realių darbų ir pažadų vykdymo. Antai Vyriausybė vaisių ir daržovių augintojams buvo įsipareigojusi sumažinti pridėtinės vertės tarifą dar 2005 metų antrąjį ketvirtį, tačiau dabar tokie pažadai atidėti net iki 2007-ųjų pabaigos.

Tuo tarpu Lenkijoje, Čekijoje, Olandijoje, Vokietijoje vaisiams ir daržovėms taikomi PVM tarifai yra daug mažesni - nuo 3 iki 7 proc., o lietuviškiems vaisiams ir daržovėms iki šiol taikomas 18 proc. tarifas. Socialliberalų iniciatyva iki 5 proc. buvo sumažintas PVM tarifas šviežiai mėšai ir žuviai. Dabar registruodama PVM mokesčio pataisą Naujosios sąjungos frakcija dar kartą nori priminti lietuviškų vaisių ir daržovių augintojų problemas ir pasiekti, kad Vyriausybė pagaliau tetėtų jiems duotus pažadus, nes lietuviškus vaisius ir daržoves iš rinkos baigia išstumti nelegaliai įvežama lenkiška produkcija.

Neužtenka susitarti dėl strateginių tikslų, reikia juos ir įgyvendinti. ■

23 → detalizuoja aptarnavimo standartus, aptarnavimo kokybę ryškiai pagerėja. J. Adomaitytė rekomenduoja slapto pirkėjo tyrimus atlikti mažiausiai kas pusmetį, kad būtų galima stebėti pokyčius. “Jei tyrimas bus kartojamas rečiau, pavyzdžiui, kartą per metus, rezultatai gali būti iškreipti, nes pasikeičia darbuotojai“, - pabrėžia SPECT vadovė.

Sporto bei laisvalaikio drabužių siuvimo ir prekybos įmonės “Audimas“ mažmeninės prekybos tinklo vadovė Mileta Matulevičienė sako, kad jie tyrimus atlikdavo kas ketvirtį, o dabar kartuoja kas mėnesį: “Iš pradžių rezultatai buvo tikrai prastesni, o dabar gerėja. Matome, kur trūksta kompetencijos, kur būta aplaidumo, išryškėja vadovų darbo spragos - galbūt blogai suformuluoti tikslai ar aptarnavimo standartai“.

“Audimo“ vadovė įspėja savo darbuotojus, kad tokie tyrimai yra atliekami. Tuo tarpu mažmeninės drabužių prekybos grupės “Apranga“ rinkodaros direktorė Irma Marcinkienė sako, kad perspėti nereikia, nes negalėtum matyti tikro vaizdo ir pardavėjai būtų ištempę. Pardavimo skatinimo ir slapto pirkėjo paslaugas teikiančios įmonės BSMS rinkodaros direktorė Beata Jakienė mano, kad įspėti darbuotojus yra etiška.

## Darbuotojai pasitempia

“Audimo“ atstovė pastebi, kad įtampa jaučia tik nauji pardavėjai: “Mes pabrėžiame, kad tyrimo tikslas yra ne bausti, o dirbti geriau. Savo darbuotojus supažindiname su tyrimo rezultatais, rodome klaidas ir siūlome priemones tobulėti. Matome, kad tai žmones motyvuoja“.

“Audimas“ naudojami kelių slapto pirkėjo tyrimus atliekančių kompanijų paslaugomis, ir pastebėta, kad vertinimai skiriasi. “Tai nėra blogai, pamatėme



TOMO KAPOCIAUS NUOTR.

**Žinodami, kad parduotuvėje atliekamas slapto pirkėjo tyrimas, darbuotojai labiau stengiasi**

įvairesnių aspektų, - sakė M. Matulevičienė. - Kartais išaiškėja netgi tokių paradoksų, kad pagal aptarnavimo standartus pardavėjas daro šiurkščių pažeidimų, tačiau slaptas pirkėjas išeina su gerais įspūdžiais, patenkintas“.

SPECT direktorė pripažįsta, kad tyrimai turi šiek tiek subjektyvumo, tačiau anketose yra fiksuojami tik objektyviai pamatuojami dalykai, pavyzdžiui, ar pardavėjas pasisveikina pirmas, po kelių sekundžių pirkėjui įėjus į parduotuvę. Slaptas pirkėjas tik pačioje anketos pabaigoje gali parašyti savo subjektyvų įspūdį - patiko ar ne, kaip jis jautėsi.

Mažmeninės prekybos tinklą “Maxima“ valdančios bendrovės “VP Market“ atstovė ryšiams su visuomene Viktorija Jakubauskaitė sako, kad pirkėjams, be

abejo, svarbiausia kainos ir kokybės santykis. “Bet kaskart atlikdami įvairius tyrimus galime pasakyti, kad pirkėjams labai svarbus aptarnavimas, išvaizda, atmosfera ir panašūs dalykai“, - tvirtina V. Jakubauskaitė.

Visi bendrovių atstovai sutartinai teigia, jog vien įspėjus darbuotojus, kad jie bus tikrinami, rezultatas bus trumpalaikis. “Bitės“ grupės atstovė spaudai Auksė Armonaitė sako, kad slapto pirkėjo tyrimas padeda tobulinti klientų aptarnavimo standartą: “Slapto pirkėjo tyrimo metu nustatoma, kaip šis standartas yra įgyvendinamas, įvertinamas atotrūkis tarp norimos ir esamos situacijos, sudaromas “Bitės“ pardavėjų tinklo darbuotojų įgūdžių privalumų bei trūkumų sąrašas, kuriuo remiasi žmoniškųjų išteklių mokymai“.

## Galima uždirbti perkant

Moterys, štai gera naujiena jums: už pirkimą galima gauti atlyginimą. Moteris, pavadinkime ją Sigita, slapta pirkėja dirba jau metus laiko. Tai nėra jos pagrindinis darbas. Jauna moteris, kaip ir daugelis mūsų, atidirba aštuonias valandas privačioje įmonėje. Kaip pati sako, monotonišką analitinį darbą. O po darbo ar per pietų pertrauką su slaptu vizitu dar užsuka į numatytą parduotuvę.

Sigita pasakoja, kad vienas vizitas gali trukti nuo 10-15 minučių iki 1-1,5 valandos. “Tai priklauso nuo parametro, kuriuos reikia patikrinti, nuo anketos ilgio ir sudėtingumo. Mintinai nesimokau, į ką reikia kreipti dėmesį, nes per ilgesnį laiką jau įsidėmiu dalykus, kuriuos reikia stebėti, -



pasakoja ji. - Tačiau vizitas yra lengvesnioji darbo dalis. Sunkiau yra užpildyti anketą, kurioje gali būti apie 40-50 įvairaus pobūdžio atvirų ir uždarų klausimų“.

Slaptas pirkėjas nėra įpareigotas atlik-

ti tam tikro skaičiaus vizitų - dažnumą ir apsilankymo laiką jie gali pasirinkti patys. Sigita sako per dieną atliekanti vieną vizitą, o jei trumpesni - ir po du, kad liktų laiko šeimai. Už vieną vizitą mokama nuo 20 iki 100 litų, taigi šis darbas yra visai svarus indėlis į šeimos biudžetą. Ji šį darbą vadina įdomiu ir dinamišku, nes skirtingi užsakovai akcentuoja skirtingus dalykus. “Man ir anksčiau patikdavo stebėti žmones, domėjaisi psichologija. Netgi savo įdomumui eidavau į parduotuvę skirtingai apsirengusi ir stebėdavau, kaip keičiasi pardavėjų reakcija“, - su šypsena pasakojo moteris.

Pamačiusi skelbimą internete ji dalyvaavo atrankoje ir dabar labai džiaugiasi. ■