

Paslaugų kokybę tiria slaptų pirkėjų armija

Dirba slaptais pirkėjais

Daugiau nei 300 Lietuvos miestų ir miestelių gyventojų papildomai dirba slaptais pirkėjais.

Aštuonios šalies įmonės jau buvo pasamdžiusios specializuotą slaptą pirkėjo paslaugų bendrovę „Spect“, norėdamos patikrinti savo darbuotojus ir pagerinti klientų aptarnavimo kokybę.

Slaptas pirkėjas – tai specialiai išmokytas žmogus, anonimiškai tiriantis klientų aptarnavimą, imituodamas realaus kliento apsilankymą prekybos ar paslaugų teikimo vietoje.

Už vieną tokį vizitą jis gali užsidirbti nuo 30 iki 100 litų.

Kaip ir realių klientų, slaptų pirkėjų auditorija pagal amžių, išsilavinimą ar profesiją yra pati įvairiausia – nuo nepilnamečio iki pensininko, nuo moksleivio iki doktoranto, nuo namų šeimininkės iki teisininko.

Daugiau nei 65 procentai slap-

tų pirkėjų yra moterys.

Šiais metais slaptų pirkėjų atrankoje dalyvavo daugiau nei 750 žmonių iš įvairių Lietuvos vietų, daugiau nei pusė jų ieškojo papildomo darbo šalia savo pagrindinės veiklos.

Slaptais pirkėjais pasirenkami pastabūs, taktiški, turintys gerą atmintį, lankstūs žmonės, jie taip pat turi sugebėti sklandžiai ir taisyklingai reikšti mintis raštu, mokėti naudotis kompiuteriu ir internetu, suvokti, kas yra kokybiškas klientų aptarnavimas.

Konferencija – pirmą kartą

Slaptą pirkėjo tyrimai – naujovė Lietuvos įmonėms. Per šimtą bendrovių pareiškė norą dalyvauti Vilniuje vyksiančioje konferencijoje „Ar „slaptieji pirkimai“ padeda uždirbti daugiau?“.

Tai – nemokamas renginys, kurio metu bus kalbama apie aptarnavimo kokybę ir jos valdymo bei

gerinimo priemonę – slaptą pirkėjo tyrimus.

Bendrovės „Spect“ tvirtinimu, apie slaptą pirkėjo tyrimus konferencija Lietuvoje organizuojama pirmą kartą.

Bendrovė – pirmoji ir vienintelė

„Spect“ – pirmoji ir vienintelė specializuota slaptą pirkėjo paslaugų bendrovė Lietuvoje, įkurta 2004 metais Vilniuje. Tai Lietuvos ir užsienio kapitalo įmonė, kurioje dirba penki klientų aptarnavimo specialistai bei daugiau kaip 300 slaptų pirkėjų.

„Spect“ tyrimus vykdo remdamasi tarptautiniu Profesionalumo standartų ir etikos kodeksu, Slaptą pirkėjo tyrimų rekomendacijomis Europai, kitais tarptautiniais dokumentais bei Lietuvos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

BNS, Eltos ir „Lietuvos ryto“ inf.