


# Perka ar skundžia?

SUBALANSUOTA PARDAVĒJAMS,  
BET TINKA IR PIRKĒJOMS

D  
m  
ba  
ta  
de  
de  
m  
im  
to  
jva  
se  
ve  
ne  
ja



Dvidešimt ketverių metų **Jurgitai** labai svarbu, kaip aptarnaujami klientai. Todėl mergina nusprendė įsteigti aptarnavimo kokybę tiriančią įmonę, kurios darbuotojai, besilankydami įvairiose parduotuvėse ir baruose, tirtų, o vėliau darbdaviui praneštų, kaip aptarnaujami jų klientai.

### **Idealistė**

Jurgita tvirtina niekada nemėgusi nutylėti, jei pardavėjas nemaloniai su ja pasielgdavo, o besimokydama universitete parašė ne vieną mokslinį darbą apie vartotojų teisių gynimą.

Jurgita: „Vis dar galima sutikti pardavėjų, kurios mėgsta paburnoti ant įnoringų klientų. Laikas keisti šį požiūrį. Pati dirbau tokį darbą ir žinau, kiek jėgų reikia įdėti, kad klientas būtų patenkintas. Štai dabar atėjome į kavinę, ir visi trys už baro stovintys vyrukai su mumis pasisveikino. Nerealu! Taip pasitaiko nedažnai. O Vakaruose taip yra visur. Visi neriasi iš kailio, kad

tik klientas sugrįžtų dar kartą. Galbūt esu idealistė, bet noriu, kad taip būtų ir Lietuvoje“.

### **Lietuvoj blogai?**

Grįžusi iš JAV mergina buvo priblokšta prastos aptarnavimo kultūros. Mat kol Jurgita nežinojo, ko gali būti reikalaujama iš aptarnavimo sferoje dirbančių žmonių, Lietuvoje pardavėjai jai neužkliūdavo.

Jurgita: „Grįžusi pagalvojau, kad reikėtų pagerinti mūsų šalies įvaizdį. Kai dirbau JAV padavėja, man buvo įkalta: svarbiausias yra klientas. Jei jis užsuko, iškart skubėk jo aptarnauti: nesvarbu, kas būtų atsitikę virtuvėje ar su kasos apa- ▶

ratu. Padavėjas yra atsakingas už kompaniją: jei maistas klientui nepatikdavo ar užtrukdavo jo ruošą, atsiprašyti tekdavo man. Klientai ten labai reiklūs ir greitai pastebi, jei dėl jų pageidavimų tampa irzlūs. Tada ir mažiau arbatpinigių palieka.

Lietuvoje į klientus žvelgiama atsainiau. Kartą su draugais pirkome vyną. Ieškojome pigesnio, tad buvome labai nustebę, kai išmušus kasos čekį paaiškėjo, jog jis keturiais litais brangesnis. Pardavėja nieko nenorėjo žinoti. Atseit, klaida, mokėkit ir tiek. Save gerbiantis prekybininkas būtų pardavęs prekę už tą kainą, kuri ant jos užrašyta, ir dar būtų atsiprašęs. Juk vartojo klaidinimas – įstatymo pažeidimas. Kitą sykį degalinių tinkle, kuris girasi itin geru klientų aptarnavimu, man pardavė nepašildytą dešrainį. Kai paprasčiau jį pašildyti, pardavėja užkandį nutrenkė į šiukšlių dėžę, o man ant stalo tėsė pinigų“.

## Įkūrė įmonę

**Anksčiau Jurgita pati dirbo panašias paslaugas teikiančioje kompanijoje. Tačiau vėliau, nesutapus jo ir darbdavio pažiūroms į darbą, šį darbą paliko ir įkūrė savo firmą.**

**Jurgita:** „Kai pradėjau ten dirbti, man niekas dorai nepaaiškino, ką reikia daryti. Teko „šaudytis“ literatūrą, mokytis iš savo klaidų. Internete susiradau informacijos apie tokias paslaugas teikiančią tarptautinę asociaciją, užmezgiau su ja kontaktą ir tada gavau daugiau informacijos apie jų darbo metodus. Tačiau vėliau mano vertybės ėmė nebesutapti su firmos, kurioje dirbau. Aš norėjau dirbti labai kokybiškai, tačiau tai užimdavo daug laiko. O darbdaviui rūpėjo priimti kuo daugiau užsakymų. Esu itin savarankiška,

**„Kai slapta pirkdavau, ne kartą užtikau pardavėjus, užkandžiaujančius darbo vietoje. Kartą labai užkliuvo vienas konsultantas – jis buvo užsiauginęs ilgą mažojo pirštelio nagą“.**

tad ten daugiau dirbti nebegalėjau. Su bendraminčiais nusprendžiau įkurti klientų aptarnavimo kokybės tyrimų paslaugą teikiančią įmonę – juk patirties ir noro dirbti turėjau. Žinoma, rizikavau, tačiau suvokiau, kad vėliau tokias paslaugas teikiančių firmų atsiras dar daugiau“.

## Slaptas pirkimas

**Jurgita ne tik pasirenka žmones, kurie vėliau tampa slaptais pirkėjais, rūpinasi jų parengimu, bet ir pati kartais tikrina aptarnaujančius darbuotojus.**

**Jurgita:** „Kokie tie slapti pirkimai? Žodis „tikrinti“ man labai nepatinka. Slapti pirkėjai ne tikrina, o tiria. Tikrinimas jau dvelkia šnipinėjimu, o mes tiesiog įvertiname aptarnavimo kokybę. Beje, 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 kokybė nustatoma remiantis jo užpildyta anketa. Dažniausiai slaptiems pirkėjams patariu nerodyti emocijų, tačiau retkarčiais galiu paprašyti, kad žmonės apsimestų irzliais ar net įsiveltų į konfliktus. Šiaip nieko neįprasto nevyksta: ateina pirkėjas, paprašo jam padėti iš-

rinkti kokias nors kelnes 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.

Kai slapta pirkdavau, ne kartą užtikau pardavėjus, užkandžiaujančius darbo vietoje. Kartą labai užkliuvo vienas konsultantas – jis buvo užsiauginęs ilgą mažojo pirštelio nagą. Dažnai pasitaiko, kad pardavėjai kalbasi mobiliu telefonu ir į užsukusį klientą nekreipia dėmesio. Negražiai atrodo, jei kas iš personalo rūko gat-



Pati dirbo aptarnavimo sferoje



**Slaptas pirkėjas turi būti labai pastabus**



**Daug žinių apie klientų aptarnavimo kokybę Jurgita įgijo JAV**

veje šalia savo parduotuvės durų. Atmenu, po vieno tyrimo ilgai jukiausi. Kartą gavau užduotį ištirti, kaip laikomi egzaminai vienoje kompiuterinių kursų sertifikatus išduodančioje firmoje. Pagal planą turėjau egzaminą neišlaikyti. Tačiau pasirodė, kad galėjau egzaminą 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 kuopuikiausiai nusirašyti arba persirašiusi užduotis vėliau pasidalyti su kitais – tiesiog pavogti informaciją.

Kitas nuotykis – drabužių parduotuvėje. Kai į ją užsukau, ten buvo didžiulis sujudimas, darbuotojai laktė kas sau. Kažkas buvo nutikę su kompiuteriais, tad klientai niekam nerūpėjo. Teko pačiai atsinešti drabužius, išsirinkti rūbą. Kai nuėjau prie kasos ir aptarnautojo pasiteiravau apie garantinį prekės laikotarpį, jo veidas ištso. Neretai darbuoto-

jai žino, kad pas juos gali užsukti slapti pirkėjai. Tiesiog mačiau, kaip jis su siaubu bando atgamtinti, ką visi veikė, kol aš rinkausi prekes".

siimki tu pagaliau. Juk aš viską pranešiu". Bet negaliu to padaryti, nes mano toks darbas".

## **Ir tu gali tapti slapta pirkėja**

Šiuo metu slaptų Jurgitos įmonės pirkėjų yra kone visuose didesniuose miestuose – iš viso apie šimtą žmonių. Mergina planuoja šį skaičių padvigubinti. Verslininkei svarbu, kad tie žmonės sugebėtų išlaikyti visišką slaptumą. Ji pageidauja, kad apie savo užsiėmimą jie neprisitartų net šeimos nariams.

Jurgita: „Uždarbis priklauso nuo to, kiek laiko tenka skirti tyrimui. Už vieną užduotį galima tikėtis nuo kelių dešimčių iki kelių šimtų litų. Paprastai už suteiktas paslaugas sumoka pats slaptas pirkėjas, o vėliau pinigai gražinami. Atrinkti tinkamus žmones nėra lengva. Specialaus išsilavinimo nereikia, – svarbiausia moralinės vertybės. Vengiu žmonių, kurie galvoja, kad šis darbas suteiks jiems išskirtinį statusą. 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“. ■

## **Sąžinė negraužia**

**Skundikė ar dirbanti visuomenei naudingą darbą? Skundikės vardo Jurgita kratosi. Mergina tvirtina, kad tokie tyrimai daromi ne dėl to, kad kas nors būtų atleistas.**

Jurgita: „Sutinku, galiu atlikti tyrimą būtent tada, kai pardavėjui yra tiesiog „bloga diena“. Tačiau dažniausiai ta pati vieta tiriama ne vieną kartą. Supraskite ir darbdavį: jis viską daro, kad klientai pirktų ir vėliau grįžtų, o viską gali sugadinti bloga pardavėjo nuotaika. Jei užsakovas nepageidauja, darbuotojų vardai nebūna minimi atskaitose. Žinoma, kartais tenka ištirti, kaip dirba konkretūs darbuotojai. Kartą ilgai bandžiau susisiekti su vienu pardavimo vadybininku: tai jo nebūdavo, tai jis, vos pakalbėjęs su manimi telefonu, pasiūlydavo kreiptis į kitą darbuotoją. Įspūdį jis paliko nekokį. Žinau, kad jis dirba toliau, bet jau labiau gerbia klientą.

Kalta dėl savo darbo nesijaučiu. Žinoma, kartais norisi neatsakingai dirbančiam pasakyti: „Na, su-