www.verslozinios.lt
Verslo Žinios

RYTOJ
Automobiliai
Japonai perša hibridus

Lietuvos rinkoje pasirodė pirmasis pasaulyje hibridinis SUV klasės japoniškas visureigis "Lexus RX400h". Dabar tai brangiausias ekologiškų technologijų gaminys, tačiau, sparčiai mykstant naftai bei brangstant įprastiems degalams tokių mašinų paklausa didės.

KETVIRTADIENĮ
Mano karjera

PENKTADIENĮ
Savaitgalis

Verslo Žinios
priedai:
07 29 VERSLO KLASĖ
08 19 STATOME NAMĄ
09 24 SEMINARŲ CIDAS
08 31 VERSLO KLASĖ

PO DARBŲ

Jasikevičius pasirinko "Indiana Pacers"

Naujuosiuose pratybose vienas vyrai krepšinio žaidėjas Šarūnas Jasikevičius sirdo pagėrėti savo rinktų kolektyvą nacionalinės krepšinio asociacijos (NBA) rengiamo žaidimo, nakt pasirinko "Indiana Pacers" klubą.

Apie tai pareiškė krepšinio ekspertas Dugas Nojauskas (Doug Nowskie). Jis ESPN televizijos programoje kad p. Jasikevičius pasirinkęs kvitą metų 12 mln. USD vertės sutartį.

Krepšinininkas rinkosi iš trijų klubų pasiūlymų – "Cleveland Cavaliers", "Utah Jazz" ir "Indiana Pacers", o lebronas Džeimsas, kuris taikėsiems jo pas

Šarūnas Jasikevičius pasirinko NBA klubą

siūlėsimas į Klivlandą, kur žaidžia Žydrūnas Ilgauskas.

"Jis suprantamai eiti tas, kur klubas metais gali laimėti čempionato titulą. Tas ja mano patinkę priimdamo prie perėjimo iš angelų jo pradėjo", – sako ekspertas. Minėjęs, kad "Pacers" ekspertas Šarūnui Jasikevičiui bent jau iš pradžių užtikrinę "lentoje" taikės vaidinęs nes komanda turi penkis pagrindinius starto penketo krepšininkus. Kaip žinoma, šiuo metu krepšininkai dar negali pasirašinėti sutarčių, taikė "Pacers" nekomentuoja šių pranešimų. (ELTA)

ORAI

Vilnius	+24	
Berlynas	+22	
Briuselis	+20	
Londonas	+23	
Maskva	+26	
Niujorkas	+34	
Paryžius	+25	
Stokholmas	+22	
Tokijas	+26	

PASKUTINIS PUSLAPIS Sociologų peikiamas tyrimas skinasi kelią Lietuvoje

Tikrina slapti pirkėjai

ŠNIPAI slapti klientai gali padėti darbdaviui sužinoti darbuotojų bendravimo su klientais spragas. Tačiau tokie tyrimai sulaukia prieštaringų vertinimų.

VS LEONTINA LESAUSKAITĖ

Psichologai skeptiškai žiūri į slaptu pirkėju tyrimo populiarėjimą Lietuvoje. Nerimą kelia netikslingai naudojami tyrimų duomenys ir darbuotojų etikos stoka.

Prisiskiti vienų naują pirkėją kainuoja 5 kartus brangiau, nei išlaikyti vieną senąją, o nepatenkintas klientas apie kitiems 4 kartus daugiau papasakoja savo įspūdžius nei patenkintas. teigiamos. Slaptų pirkėjų taikėjų asociacijos (SPTA) (Mystery Shopping Providers Association) tinklalapyje "www.mysteryshop.org".

Tai vienintelė asociacija, vienijanti slaptų pirkėjų paslaugas Europoje. Artėjo ir Šiaurės Amerikoje telkiančios organizacijas. Šiuo metu dėl Lietuvos UAB – "Prekybos, marketingo paslaugos" ir "KAIT" – yra šios organizacijos narės, o UAB "Slaptų pirkėjų tyrimai" (SPT) turi kandidatės MPI SPTA narės statusą.

Slaptų pirkėjų ar klientų tyrimas – tai specialiai atrinktų asmenų pagalba atliekamas klientų apsaugotumo kokybės tyrimas, kurio lėšos daugiau nei 30 m. yra itin populiarus Jungtinėse Amerikos Valstijose ir Vakarų Europoje. Lietuvoje šia paslauga tiekia beveik visos rinkos bei kitos tyrimus atliekančios agentūros.

2004 m. įsikūrusi SPT yra vienintelė specialistams slaptų pirkėjų paslaugas teikiantį bendrovė šalyje. Jurgita Adomaitytė, kaip bendrovės direktorė, teigia, kad šiuo taikiu veiklos pasiektos pozicijos klientų apsaugotumo Lietuvoje.

Vien tyrimo neužtenka

"Į savo pasiūlymą ar paslaugą investuoti jėgas turėtų rūpintis, kad personalas atitinka ta vilpnesė grandis, dėl kurios visos paslaugos rezultatai virtų. Norėdamas tikslingai pakreipti mokymus ir sužinoti darbuotojų bendravimo su klientais spragas, bendrovės vadovai gali atlikti analitiką ir tikrąja padėti atspėjimai slaptu pirkėjo tyrimą", – teigia atlikęs p. Adomaitytė.

"Užsakovas turi suprasti, kad slaptų pirkėjų tyrimas nėra kerdinsąjį ar sukėlimąsi priemonė", – pabrėžė Rūtenuda Mikulajūnaitė, taikę paslaugą teikiančios UAB "Spinter tyrimai" projektų direktorė.

Ji tvirtino, kad priešnešiai buvęs vadovai turėtų į tyrimo išvadas atsižvelgti ir kaip į darbuotojų motivacinės priemonės, o kaip į mokymą ir kvalifikacijos pėsmėsio etalą.

"Slaptų pirkėjų tyrimas – ne kontrolės mechanizmas, o klientų apsaugotumo gerinimo priemonė", – aiškina p. Adomaitytė.

Ji teigia, kad atliktas tyrimas yra tik maža dalis įmonės apsaugotumo kokybės gerinimo darbo. Pasitikėjimi tyrimo atlikę SPT pataria, kaip tuomet turėtų eigtis įmonės vadovai, į ką reikėtų atkreipti dėmesį, kokių priemonių taikę.

"Dažnai užsakovai manė, kad pats tyrimas padės išspręsti darbuotojų nekompetentingumo problemą.

Jei užsakovas po atlikto tyrimo nėra tekęs, kai personalo darbo kokybė vaikėsi nepatinka. Žinoma, žmogus reikėtų rezultatą gerinimui, tačiau dažnai žinoduoa, kad ja dalyvauja tyrime, bet ne dėmesio", – tiesė jį įmonės vadovo bedėl nuo ko SPT direktorė.

Privalo informuoti

Tarptautinės slaptų pirkėjų tyrimo etikos kodeksas nurodo, kad darbuotojai turi būti informuojami apie jų dalyvavimą atliekamoje tyrimas, tačiau ši žinoma dažnai turi kreigi jaryą užsakovai.

Anot Violetos Barvydienės, socialinių mokslų daktarės, darbdavys, neįspėdamas apie atliekamą tyrimą, elgiasi neetiškai.

"Kaip ir kiekvienas žmogus, darbuotojas jaučiasi nepatenkinti, kai jos nepasitikėjo ir slapta tikrinama jo darbo kokybė. Darbuotojas – kiekvienas organizacijos turtas, kurį reikia vertinti jėmesnė partnerišku santykiu, o ne slapčia tikrinant ir sekant, tvirtino p. Barvydienė. Atlikdami slaptą pirkėjo tyrimą darbdaviai etos teisiškumo kelią, atsur gilinąsi į kliento pesilieną. Manau, daugiau pasekėjų pritartų, kad tokie darbo organizavimo metodai yra nekomunikiki."

SPT direktorės teigimu, jei užsakovas nepranešė darbuotojams apie atliekamą tyrimą, tai tyrimo dalyvaujantys, bet to nežinantys asmenys esta identifikuojami, o užsakovui paviešinamo tik bendra pažymėjimo ataitiai. Šią veiklos politiką taikomi p. Adomaitytė priimtinąja, kad ne visos Lietuvos įmonės taikosi kodekso reikalavimą.

Populiarumas auga

Nors specialistai slaptų pirkėjų tyrimus vertina ne itin palankiai, tačiau ši paslauga kelyje kasmet populėjęja.

"Jau 2 m. teikę įmonė teikia slaptų pirkėjų paslaugą. Pastebėjome, kad per 2[illegible] paslaugos populiarėjimas lipo go net 3 kartus", – sakė direktorė p. Mikulajūnaitė.

Jos teigimu, šia paslauga dažniausiai naudojasi bankai, kurinių, vaikeniu ir paslaugų teikėjai.

Šio tyrimo paklausa yra ir didėjanti pastaraj apyvarta. Pernai šios veiklą pradėjęs ir tik šiais veiklos besiplečiantis SPT 2005 m. planuoja dirsčiau net 200 000 Lt vertės apyvartą.

Tęsinys 8 p.