

Nazwa: Tajemniczy klient (mystery shopper)

Kod: 333905

Synteza: Prowadzi badania marketingowe jako audytor usług i produktów w sieciach marketów i galeriach handlowych sprzedających kosmetyki, wyroby jubilerskie, ubrania, sprzęt elektroniczny, książki, samochody, w stacjach paliw, hotelach, salonach fryzjerskich, restauracjach itp. nie ujawniając swojej tożsamości;
wciela się w osobę próbującą kupić bądź zwrócić produkt lub tylko uzyskać informacje o towarze;
dokonuje wszechstronnej i wnikliwej obserwacji zachowań personelu oraz oceny czystości i uporządkowania punktu sprzedaży;
zapoznaje się ze scenariuszem badania i dodatkowymi instrukcjami a po zakończeniu badania sporządza raport po jej ukończeniu.

Zadania zawodowe: poznanie standardów obsługi obowiązujących w danej firmie oraz oferowanych przez nią produktów bądź usług w celu dokonywania rzetelnej oceny i pomiaru jakości obsługi klienta, kompetencji pracowników firmy, w której dokonuje się audytu;
zapoznanie się ze scenariuszem oraz metodami i technikami audytu (pośredniego, telefonicznego, internetowego), wytycznymi i kwestionariuszami ankiet zawierającymi zestaw pytań dotyczących jakości obsługi klienta i wyglądu audytowanej placówki;
dokonywanie obserwacji i zapamiętywanie wniosków płynących z obserwacji bez narażenia się na wykrycie ze strony pracowników audytowanej placówki;
stosowanie pomiarów ilościowych i jakościowych przy wykorzystywaniu techniki obserwacji uczestniczącej ukrytej;
dokonywanie oceny wielu elementów świadczonych usług;
m.in. czystości lad, gablot, podłóg, szyb i luster, poprawności ekspozycji towaru i jego dostępności, czystości toalet, poprawności ubioru pracowników, czasu potrzebnego na uzyskanie pomocy ze strony obsługi, uprzejmości pracowników i przestrzegania wytycznych firmy dotyczących obsługi klientów, rzetelności udzielanych przez obsługę informacji i rodzajów oferowanej pomocy przy dokonywaniu wyboru produktu;
sprawdzenie reakcji pracowników na trudne i niecodzienne sytuacje: stawanie się klientem niewygodnym: rozlewanie kawy, upuszczanie wartościowego produktu, bycie nieuprzejmym lub przeszkadzanie innym kupującym a jednocześnie obserwowanie, w jaki sposób z zaistniałą sytuacją poradzi sobie obsługa;
wypełnianie kwestionariusza oraz przygotowanie raportu zawierającego odpowiedzi na pytania w nim zawarte oraz opis odczuć związanych z postawą pracowników, jakością świadczonych usług i udzielanych informacji.

Dodatkowe zadania zawodowe: opracowywanie programów szkoleń pracowników firmy, zmiany procedur i naprawy popełnianych błędów w celu wprowadzenia zmian funkcjonowania placówek podległym audytowanym firmom;
prowadzenie szkoleń dla innych tajemniczych klientów po uzyskaniu

doświadczenia zawodowego.