B2Blogger.com
маркетинг для бизнеса

http://b2blogger.com/pressroom/release/5372.pdf

Ревізор за наймом

8 November , 2007 - Action Data Group LLC | Просмотров: 900
Услуги и Сервисы Менеджмент и Консалтинг Маркетинг, Реклама и PR

Вже не перший рік компанія **Action Data Group** пропонує послугу **Mystery Shopping - Таємний Покупець** . Послугою користується велика кількість наших клієнтів, а от для пересічної людини, не пов'язаної з бізнесом або торгівлею, цей Покупець залишається таємним у прямому значенні цього слова. Газета **«Событие»** спробувала з'ясувати, в чому ж полягає ця послуга, отримавши відповіді з перших вуст - від спеціалістів нашої компанії. Стаття Володимира Мамченка **«Ревізор за наймом»** опублікована в номері газети за 7 листопада 2007 року. Електронний варіант статті можна знайти на нашому сайті у розділі **ADG в пресі** .

РЕВИЗОР ПО НАЙМУ
Об услуге «Тайный покупатель» - скрытой проверке качества работы сотрудников - «Событие» узнавало у специалистов

Ревизия подкралась незаметно

В центре Днепропетровска, в магазине, где продают диски, эта покупательница ничем не отличалась от других. Девушка Светлана тихо зашла в торговый зал и стала рассматривать полки с товаром. Побродив между витринами, она подошла к продавцу-консультанту и поинтересовалась у него, есть ли в продаже новый альбом знаменитой поп-группы.

Затем прошла к кассе, окинула взглядом обстановку в районе кассового аппарата и снова пошла вглубь торгового зала. Снова – общение с продавцом-консультантом. Через некоторое время девушка выбрала-таки себе диск и вернулась к кассе. Как только покупка была полностью совершена, Светлана огорошила кассира: «Вообще-то я у вас тут с проверкой. Я – **Тайный Покупатель** »...

Светлана забрала свои деньги, вернула кассиру диск и достала бланк. В присутствии кассира она заполнила табличку. В графе «присутствие продавца на рабочем месте» – Светлана ставит «минус». Это означает, что нарушений здесь не было, продавец присутствовал. А вот в графе «Наличие посторонних в торговом зале» – появляется «плюс». «Тайный Покупатель» заметила девушку без бэйджика, которая живо по-свойски общалась с кассиром. «Эта девушка у вас не работает?», – уточняет Светлана.

Всего в бланке – более десятка граф. «Тайный Покупатель» проставляет «плюсы и минусы» напротив каждой. «Подошел ли продавец к покупателю?», «Предложение новинок», «Информация об акциях», «Упаковали ли покупку?» – и так далее. Настроение у продавцов и кассиров заметно ухудшается...

Какие бывают «Тайные Покупатели»

Услуга **«Тайный Покупатель»** зародилась в 40-х годах прошлого века в США. Об этом **«Событию»** рассказал **Сергей Даскалу** , президент консалтинговой и исследовательской фирмы **Action Data Group** . Её применение было в основном связано с проверкой честности сотрудников различных компаний. Руководство выясняло, выдают ли продавцы покупателям чеки при покупке, соответствует ли стоимость товара официально установленной цене, а также не обвешивают и не обсчитывают ли продавцы своих покупателей.

«Прошло время, и подобную услугу стали предлагать компании, которые занимаются исследованием рынка , - говорит **С.Даскалу** , - *Конечно, если предприниматель имеет один-два ларька, то он и сам может проконтролировать своих работников. Но если есть розничная торговая сеть из 20 точек, а персонал работает посменно - своими силами здесь уже не обойтись»* .

На данный момент эта услуга очень многогранна. Сейчас предприниматель может заказать **«бесконтактную» ревизию** . В этом случае **«Тайный Покупатель»** приходит в магазин и осматривает то, что ему задано. Например, выкладку товара и внешний вид продавцов. Такой «ревизор» с персоналом не общается. В **«контактном» варианте** проверяющий активно общается с сотрудниками торговой точки.

Бывает **проверка с крытая и открытая** . При скрытой проверке **«Тайный Покупатель»** делает свое дело, не открываясь персоналу. А в начале этой статьи – репортаж об «открытой проверке», когда в конце концов **«Тайный Покупатель»** раскрылся.

«В этом случае проверка считается более объективной, потому что проверяющий составляет отчет прямо при персонале , - говорит **С.Даскалу** , - *Такой отчет подписывают и проверяющий, и проверяемые. Если у продавца, например, грязная обувь, то при открытой проверке он вынужден с этим согласиться, причем письменно. При скрытой проверке тот же продавец может утверждать, что, мол, не было ничего подобного»* .

Бывает, что работодатель нанимает не просто **«Тайного Покупателя»** , а эдакого «въедливого тайного покупателя». Покупателя-«зануду». В этом случае проверяют работу персонала на профессионализм в стрессовых ситуациях.

*«Рынок услуги **«Тайный Покупатель»** в Украине постоянно развивается* , - говорит **С.Даскалу** , - *По исследованиям украинской ассоциации маркетинга, рынок этой услуги обгоняет общую тенденцию на рынке исследовательских услуг. Прирост с каждым годом составляет 20%»* .

Эпилог

...В магазине дисков кассир делает приписки прямо на акте проверки. «В зале были посторонние, потому что родственник кассира принесла ей лекарства», – гласит одно из оправданий.

«Там уже руководство будет разбираться, кто кому чего приносил» , – говорит «Событию» «Тайный Покупатель» Светлана.

По ее словам, продавцы по-разному реагируют на «засланных казачков» от начальства.

«Бывает, кричат на проверяющего , - делится она воспоминаниями. – *Бывает – отказываются подписывать акт. На самом деле отказ от подписи их не спасет»* .

Кстати

*«Цена на услугу **«Тайный Покупатель»** в разных компаниях разная»* , - говорит **С.Даскалу** .

Одна проверка может стоить от 6 до 25 гривен, в зависимости от многих факторов. Кроме того, в крупной сети проверки делаю «волнами». Например, в торговой сети из 20 розничных точек рекомендуют делать по 2 «волны» в неделю в течение трех недель. Только тогда можно получить объективную картину того, что происходит на местах, считает специалист.

«По моему опыту те компании, которые экономили на этом и заказывали дешево – от такой экономии в дальнейшем отказываются» , – говорит он.

Стаття Володимира Мамченка **«Ревізор за наймом»** опублікована в номері газети за 7 листопада 2007 року. Електронний варіант статті можна знайти на нашому сайті у розділі **ADG в пресі - http://actiondatagroup.com/ru/press/st21/01.php3**

В корпоративном блоге пишут:

РњР°СЂРєРµС‚РёРЅРіРѕРІРѕРµ РёСЃСЃР»РµРґ РѕРІР°РЅРёРµ: РІС‹РїРѕР»РЅСЦС‚СЊ СЃР°РјРѕСЃС‚РѕСЦС‚РµР»СЊРЅРѕ, РёР»Рё РѕС‚Рґ Р°С‚СЊ РЅР° Р°СѓС‚СЃРѕСЂСЃРёРЅРі? - Р РµР·СѓР»СЊС‚Р°С‚С‹ Р±Р»РёС†-РѕРїСЂРѕСЃР° РµРѕС‚СЂРµР±РёС‚РµР»СЊСЃРєРѕРµ С‚РµСЃС‚РёСЂРѕРІР°РЅРёРµ РєРµС„РёСЂР° Рё СЃРјРµС‚Р°РЅС‹ РЎРµСЂС‚РёС„РёРєР°С†РёСЦ РјР°СЂРєРµС‚РѕР»РѕРіРѕРІ. РњРµРјРѕСЂР°РЅРґ СѓРј Рѕ РІР·Р°РёРјРѕРґ РµРЅСЃС‚РІРёРё. Р’СЃРµ РјС‹ СЂРѕРґ РѕРј РёР· Рґ РµС‚СЃС‚РІР°