



# ЈА, ТАЈАНСТВЕНИ КУПАЦ

У овој е-књизи сазнаћете основе *Mystery shopping* методе, али и одговор на питање:  
“Да ли је ово посао баш за мене?”



# Садржај е-књиге

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>03</b> | <b>Mystery shopping</b>  |
| <b>05</b> | <b>Како да знам да ли је <i>mystery shopping</i> за мене?</b>        |
| <b>06</b> | <b><i>Mystery shopping</i> задатак, како то изгледа у реалности?</b> |
| <b>10</b> | <b>Каријера тајанствених купаца</b>                                  |
| <b>12</b> | <b>Како могу да постанем <i>mystery shopper</i>?</b>                 |
| <b>13</b> | <b>Веровали или не...</b>  |
| <b>17</b> | <b>Како избећи преваре у <i>mystery shopping</i>-у?</b>              |
| <b>18</b> | <b>Основни појмови и дефиниције</b>                                  |



# MYSTERY SHOPPING

*Mystery shopping* метода је сјајан начин да једна компанија утврди квалитет услуге на продајном месту као и да ли се прописане процедуре поштују. У томе помажу управо **ТАЈАНСТВЕНИ КУПЦИ**.

## Први тајанствени купци

Први тајанствени купци су се појавили четрдесетих година прошлог века у Америци и били су приватни инспектори. Њихов првобитни задатак је био да испитају интергитет запослених у банкама, претварајући се да су потенцијални клијенти. Управо због оваквог почетка, остала је **заблуда да су тајанствени купци шпијуни**. Назив је остао, али се метода значајно променила.

## Која је улога тајанствених купаца данас?

Улога тајанствених купаца данас јесте да пренесу **на објективан начин своје искуство из куповине** или било каквог односа са једним бизнисом, **у циљу побољшања услуге ка крајњем купцу** или и побољшања целокупног пословања. Тајанствени купци објективно преносе дешавања са терена, **утврђују који су аспекти услуге били добри, а којима је потребно побољшање**.

## Шта се дешава са информацијама?

На основу информација које тајанствени купци поделе, запослени могу добити:

- бонусе,
- додатну обуку,
- боље радне услове и сл.

Са друге стране, могуће је **обогатити асортиман, побољшати производе и услуге...** Листа је дугачка.



# ГДЕ И КАКО СВЕ МОГУ ДА ОБАВЉАМ ТАЈАНСТВЕНУ КУПОВИНУ?

Где год се неко пословање сусреће са купцима, могуће је да се обави и *mystery shopping* посета. Било да је то **бензинска станица, апотека, кладионица, фризерски салон, хотел или сервис аутомобила, могуће је урадити mystery shopping посету.** Агенције које се баве овом методом пажљиво **бирају тајанствене купце који су и иначе потрошачи ових индустрија** те њих ангажују на оваквим задацима.

*Пошто купујем онлине, повремено и зовем контакт центре да се распитам, али и сваке године идем и на летовање и зимовање, то значи да бих све то могла да радим и кроз тајанствену куповину? И онлине и уживо и ван своје земље???*



**Да! То управо то значи!** Тајанствена куповина **не мора да подразумева да се нешто и купи**, понекад се огледа у томе да се провери **колико брзо ће контакт центар да се јави и реши неки проблем** или како онлине продавница решава процес рекламирање производа... Такође, могуће је отићи чак и на летовање или зимовање и бити **тајанствени гост** како **би се утврдио квалитет услуге у хотелима.** Могућности су заиста велике.

# КАКО ДА ЗНАМ ДА ЛИ ЈЕ MYSTERY SHOPPING ПОСАО ЗЕ МЕНЕ?



Свако може да проба да буде тајанствени купац, али тајанствени купац не може бити свако! :)  
Уколико **волите куповину, знатижељни сте, волите да се усавршавате** и увек са својим окружењем делите свакодневне догодовштине и искуства, **ово је одличан посао за вас!**

Без обзира на године, пол, место становља, степен образовања и радни статус, **сви пунолетни грађани могу постати тајанствени купци.**

Добар тајанствени купац је **објективан, сналажљив, знатижељан, има око за детаље, добро организован, професионалан, детаљан, флексибилан, искрен, има одличну меморију, уме да користи рачунар и уме текстуално да пренесе своје искуство са другима.**

Поред тога, да бисте били добар тајанствени купац, такође је неопходно да прођете **професионалну обуку**, те увек бирајте агенције које те обуке и нуде. Од обичних купаца се тајанствени купац разликује у томе што је обучен да **пажљиво посматра ОКРУЖЕЊЕ, ЉУДЕ и њИХОВЕ АКЦИЈЕ, као и да АКТИВНО СЛУША оно што говоре** како би у потпуности прнео своје искуство са тајанственог задатка.

# MYSTERY SHOPPING

## ЗАДАТАК

Како то заправо изгледа у реланости?

### Договор са агенцијом

**Тајанствену куповину никада не радите сами на своју руку.** Агенција са којом радите добро познаје метрику, пажљиво припрема материјале, а потом вас контактира, достави вам све припремљено шта је неопходно да прочитате. **Пре сваке посете, проверите са агенцијом још једном све детаље и разрешите недоумице.**

### Сценарио и упитници

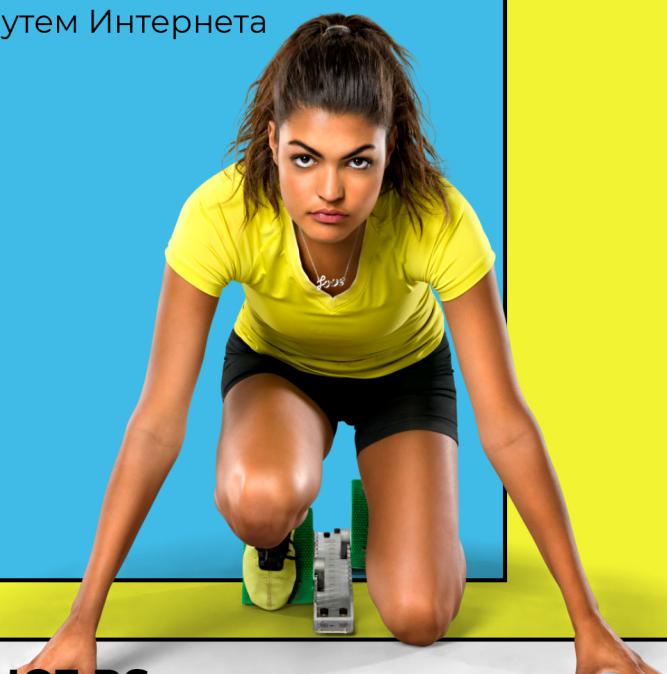
**Сценарио и упитник су два најважнија документа** за припрему сваког тајанственог купца. **Сценарио представља детаљно упутство** у ком стоји шта је циљ вашег задатка и на који начин да га извршите. **Сваки сценарио прати просечно понашање потрошача. Упитник је листа питања којом меримо све шта се током задатка десило.**

Сценарио чitate пре самог задатка, а упитник попуњавате након задатка на безбедној удаљености, најбоље од куће.

### Додатна припрема

Након што сте прочитали сценарио и погледали питања у упитнику, неопходно је још, у складу са задатком, и да:

- проверите где се налази објекат који посећујете
- проверите које фотографије је потребно направити на терену
- које је радно време објекта
- колико вам времена треба да стигнете
- да ли можда познајете неког у том објекту (ако познајете, не одлазите у посету)
- упозната се додатно са производима/услугама путем Интернета



# MYSTERY SHOPPING

## ЗАДАТАК - ОДЛАЗАК НА ТЕРЕН

Када сте се добро припремили за свој задатак, следи најзабавнији део: *Mystery shopping* на терену! **У обављање mystery shopping задатка обавезно идете сами, осим ако другачије није предвиђено задатком.** Током обављања задатака немојте глумити чак иако имате глумачке способности. **Понашајте се природно, у складу са сценаријом и прихватите то као да Вам је заиста потребна услуга/производ који купујете и за који се распитујете.**

*Дакле, идем у куповину, обратим пажњу на чистоћу, изложеност производа, атмосферу која влада у објекту и обавим разговор са запосленима?*



**Да!** Ово су најважнији аспекти 99.9% *mystery shopping* посета. Дакле, поред тога што је **задатак тајанственог купца да обрати пажњу на техничке карактеристике објекта** (чистоћа, изложеност производа, цена, акција, љубазност запослених и сл.) **такође је од изузетне важности да се обави разговор са запосленима** како би се утврдио степен квалитета услуге и њиховог знања и продајних вештина. **Увек водите рачуна да запосленом пружите прилику да вас услужи најбоље што може,** али немојте ни на који начин скретати превелику пажњу на себе, инсистирати на разговору или превише задржавати запосленог.

# MYSTERY SHOPPING

## ЗАДАТАК - НАКОН ПОСЕТЕ

**Након тајанственог задатка, потребно је да сада своје искуство и пренесете.** Никада своја искуства са задатака не делите са другим особама/запосленима/познаницима, већ искључиво са агенцијом са којом сарађујете.

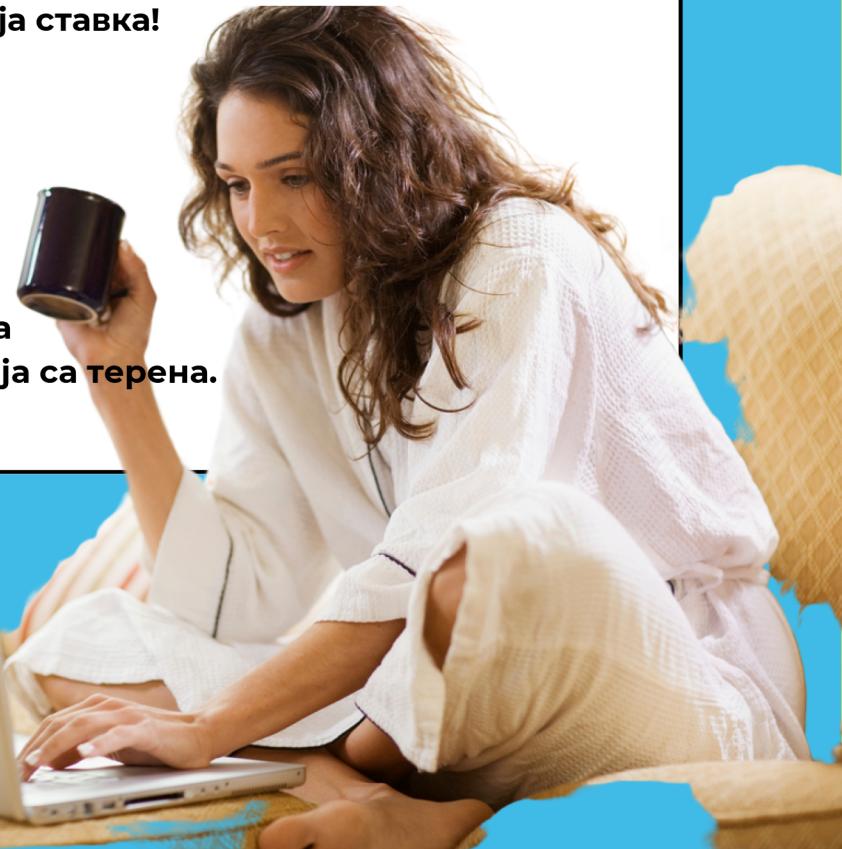
**Упитник** који сте имали прилике да видите пре саме посете потребно је сада **попунити одговорима који одговарају вашем искуству** као купца, али, веома битно, **потребно је да се напише и хронолошки извештај.**

**Хронолошки извештај представља препричано искуство из обављеног *mystery shopping* задатка** и он служи као средство за комуникацију и пренос информација са терена ка клијенту.

Најбољи савет за писање хронолошких извештаја јесте да они буду написани на такав начин да особа која чита извештај може лако да стекне утисак о догађајима као да је и она била присутна током тог задатка.

Да би хронолошки извештаји имали вредност за клијента они морају да буду:

- **Објективни, као најважнија ставка!**
- **Искрени**
- **Поштени**
- **Темељни**
- **Прецизни**
- **Граматички исправни**
- **Детаљни**
- **Достављени на време и да**
- **Прате хронологију догађаја са терена.**



# ДОДАТНИ САВЕТ

На следећем примеру можете видети разлику између доброг и лошег преношења информација. Тајанствени купци морају да буду детаљнији и објективни у својим описима.

**ПИТАЊЕ: ДА ЛИ ВАМ ЈЕ ЗАПОСЛЕНИ ПРИШАО И  
САМОИЦИНИЈАТИВНО ПОНУДИО ПОМОЋ? УКОЛИКО НИЈЕ, У  
КОМЕНТАРУ ОПИШИТЕ ШТА СЕ ДЕСИЛО И ГДЕ СУ ЗАПОСЛЕНИ  
БИЛИ:**

Био је хаос, запослене  
нисам могао нигде да  
нађем, а кад им се  
обратим одговарају  
ми нервозно...

У продавници је било  
преко 20 људи.  
Пролазећи кроз објекат  
нисам уопште могао да  
уочим запослене ни на  
једном одељењу осим за  
касом. Када сам нашао  
на запосленог да слаже  
робу на одељењу хемије,  
питао сам га да ми  
помогне око одабира XY  
производа. Рекао је  
кратко да то није његов  
сектор и окренуо се и  
отишао.





# КАРИЈЕРА ТАЈАНСТВЕНИХ КУПАЦА

Ми у Intelligence-у водимо рачуна о степену напретка сваког нашег сарадника. Сваки задатак оцењујемо и водимо евиденцију о напретку.

## Пет нивоа каријере

1. **Регрут** - кандидат у процесу обуке
2. **New** - тајанствени купац док не уради прву процену
3. **Regular** - када уради успешно свој први тајанствени задатак
4. **Elite** - тајанствени купац са великим бројем процена и оценом преко 4,5 и
5. **VIP Купац** - Посебна група тајанствених купаца која пролази уживо обуку и ангажују се на пројектима који захтевају купце на високим позицијама: директори, власници, лекари, фармацеути, професори и слично.

## Евиденција напретка

Сви извештаји тајанствених купаца су прочитани и оцењени прво од наших контролора квалитета, а касније и од клијената (клијентима никада није откривен идентитет купца).

**Оцене се додељују од 1 до 5, као у школи и уз сваки извештај иде обавезна повратна информација.**

У оквиру повратних информација наши контролори квалитета увек скрену пажњу купцима уколико је потребно нешто редуковати у писању извештаја или другачије реаговати на терену.

## Награђивање и бенефити

Наши Елитни и VIP тајанствени купци су особе са највише искуства, али и који увек достављају изузетно квалитетне извештаје и сјајно се снalaзе у раду на терену. Елитне и VIP купце увек контактирамо за учешће и на другим пројектима, први добијају задатке **али и учествују и у месечном награђивању**.



# VIP ТАЈАНСТВЕНИ КУПЦИ



**VIP тајанствени купци су они  
купци на високим позицијама и  
конзументи су премиум  
брендова.**

Најчешће летују у хотелима преко 4 звездице, возе премиум марке аутомобила, носе премиум сатове и користе премиум брендове технике у свом дому.

**Обука за VIP тајанствене купце је уживо, а сама  
припрема за задатке је веома комплексна.**

Од VIP тајанствених купаца се очекује не само да се упознају са свим правилима и стандардима које запослени морају да поштују, већ и да пруже консултантске услуге јер се њихово мишљење укључује у корективне акције.

**VIP тајанствени купци добијају атрактивне задатке,** попут одлазака на летовања у престижним хотелима, плаћених ресторана, тестирања нових премиум производа попут аутомобила, телефона и других техничких уређаја и сл.

Засај ми се све донага. Али заштита ме...

# КАКО МОГУ ДА ПОСТАНЕМ ТАЈАНСТВЕНИ КУПАЦ?



- Први задатак сваког ко жели да постане тајанствени купац јесте проналазак поуздане агенције која се бави mystery shopping-ом и која својим купцима пружа обуку. **Без добре обуке, посао тајанственог купца је јако тежак.**
- Потрудите се да на веб презентацији главне светске асоцијације за Mystery Shopping [MSPA Europe/Africa](#) пронађете агенцију у својој околини која је члан ове организације. Сви чланови морају да поштују етичке кодексе те ћете тако бити сигурни у одабир агенције.
- Наша компанија **Intelligence** већ 13 година послује у Србији и са **преко 4000 тајанствених купаца и више од 25.000 урађених mystery shopping задатака** на најбољи могући начин преноси знање и вештине потребне да постанете најбољи тајанствени купци.
- Оно што је сјајно, нудимо и бесплатну обуку за тајанствене купце на нашој специјализованој платформи [www.ms-sas.com](http://www.ms-sas.com)

Пријавите се данас!

wow!

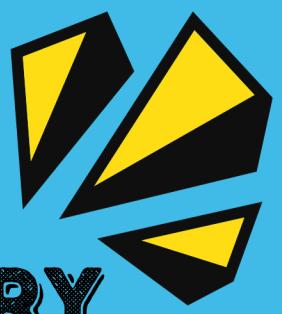


# ВЕРОВАЛИ ИЛИ НЕ, ДЕСИЛО СЕ НА MYSTERY SHOPPING ЗАДАТКУ...

Рад са људима, у динамичном окружењу, увек са собом носи и пуно интересантних дешавања и прича које тајанствени купци широм света бележе. Најчешће су тајанствене куповине "мирне", ништа се екстремно не дешава, али, нађе се и неки изузетак који ћемо поделити са вама.

**ПРИМЕР 1:** Док су тајанствени гости једног ресторана у иностранству вечерали и оцењивали брзину и квалитет услуге, спријатељили су се са конобарицом која је била сличних година и која их је касније позвала и на журку или је успела и да се пожали да јој тајанствени гости стално долазе и да баш мора да води рачуна о брзини услуге па им се извињавала јер није могла скроз да им се посвети да причају више.





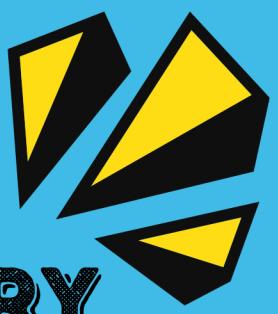
# ВЕРОВАЛИ ИЛИ НЕ, ДЕСИЛО СЕ НА MYSTERY SHOPPING ЗАДАТКУ...

Рад са људима, у динамичном окружењу, увек са собом носи и пуно интересантних дешавања и прича које тајанствени купци широм света бележе. Најчешће су тајанствене куповине "мирне", ништа се екстремно не дешава, али, нађе се и неки изузетак који ћемо поделити са вама.

**ПРИМЕР 2:** У једном бутику, током куповине производа, новозапослена која је вршила наплату је посумњала у редовног купца да је тајанствени купац, преплашено га погледала и окренула се ка свом надређеном уз речи: "Ево га! Он је!". Све то је посмартало тајанствени купац који је био следећи на реду. Надређени је смиривао ситуацију, извинио се купцу, а касирка је збуњено нудила све могуће акције које су тог тренутка биле акутелне.



# ВЕРОВАЛИ ИЛИ НЕ, ДЕСИЛО СЕ НА MYSTERY SHOPPING ЗАДАТКУ...

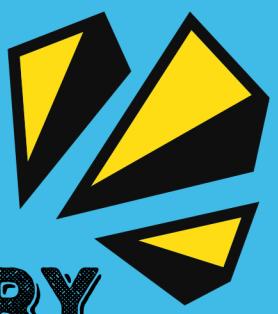


Рад са људима, у динамичном окружењу, увек са собом носи и пуно интересантних дешавања и прича које тајанствени купци широм света бележе. Најчешће су тајанствене куповине “мирне”, ништа се екстремно не дешава, али, нађе се и неки изузетак који ћемо поделити са вама.

**ПРИМЕР 3:** Постојао је случај где се тајанственом купцу, током обављања задатка толико допала запослена са којом је имао прилике да разговара, да ју је узвештају након посете описао користећи најлепше могуће речи.

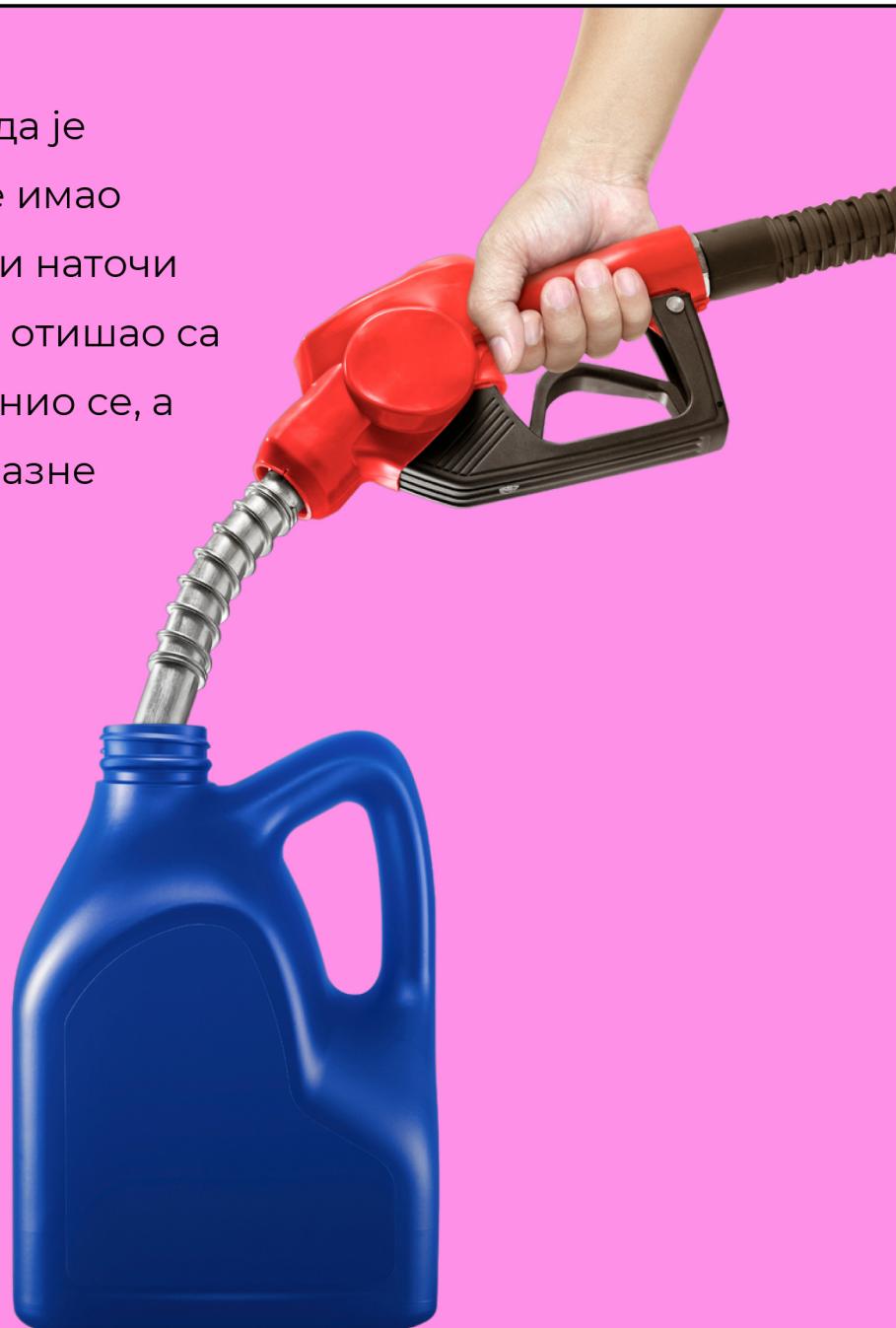


# ВЕРОВАЛИ ИЛИ НЕ, ДЕСИЛО СЕ НА MYSTERY SHOPPING ЗАДАТКУ...



Рад са људима, у динамичном окружењу, увек са собом носи и пуно интересантних дешавања и прича које тајанствени купци широм света бележе. Најчешће су тајанствене куповине "мирне", ништа се екстремно не дешава, али, нађе се и неки изузетак који ћемо поделити са вама.

**ПРИМЕР 4:** Десило се и да је тајанствени купац који је имао задатак да оде на пумпу и наточи гориво у свој аутомобил, отишао са пуним резервоаром, збунио се, а потом гориво сипао у празне флаше од воде.



# КАКО ИЗБЕЋИ ПРЕВАРЕ У MYSTERY SHOPPING-У

ATTENTION!  
PLEASE!

Пирликом одабира агенције са којом ћете сарађивати на пројектима *Mystery shopping*-а, **неопходно је да исту и проверите како бисте били сигурни да ће цела сарадња бити на највишем нивоу.**

Увек проверите адресу е. поште особе која вам нуди да постанете тајанствени купац. Најбоље је да ви контактирате агенцију телефоном или е. поштом пошто сте погледали њихов Интернет сајт.

**Немојте пристајати на први задатак ако не постоји никакав систем обуке пре тога.** Такође, немојте никада пристајати да вам агенција уплати новац за задатак или ви уплаћивати њима одређени износ, јер тако сарадња не треба да изгледа.

Проверите информације о компанији на МСПА ЕУ тј. сајту [www.mSPA-eu.org](http://www.mSPA-eu.org). Увек треба дати предност члановима МСПА јер они гарантују безбедност свих у процесу тајанствене куповине.

***Mystery shopping* агенције не нуде стално радно место за ову врсту послова, *mystery shopping* је искључиво хонорарни посао и ради се по доступном пројекту, а не пуно радно време.**

Проверена агенција никада неће захтевати да им уплатите новац пре задатка, али може захтевати доказ о сертификату (МСПА издаје сертификате или чланице МСПА) или искуству у раду.

Неко од запослених у агенцији ће пре сваког задатка дати детаљне смернице путем е. поште, телефоном или уживо. **Тајанствени купац ће увек добити упутства на који начин да достави извештаје и сви детаљи сарадње ће бити унапред јасно дефинисани.**



# ОСНОВНИ ПОЈМОВИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

## Mystery shopping

Mystery shopping је метода за мерење перформанси продаје. Она конвертује искуство потрошача у метрику и знање. Брзим извештавањем и реаговањем ова метода се највише користи као основа за унапређење квалитета услуге, мотивацију запослених. Она представља директну везу (топ) менаџмента (и власника) са стањем на терену.

## Mystery shopper

Тајанствени купац је купац који на објективан начин извештава о свом искуству у куповини на основу унапред припремљеног сценарија. Тајанствени купац се од регуларног потрошача разликује по томе што је прошао професионалну обуку за тајанствене купце и обучен је да обраћа пажњу на детаље, памти информације и објективно преноси своја запажања.

## Други појмови

- **Процена:** једна посета једног тајанственог купца једном објекту
- **Сценарио:** опис понашања тајанственог купца приликом посете
- **Упитник:** група питања на основу које се ради анализа
- **Хронолошки извештај:** представља препричано искуство из обављеног Mystery shopping задатка од тренутка приступа задатку до тренутка завршетка, пратећи хронологију догађаја.
- **Агенција:** Поуздана Mystery shopping агенција која је чланица МСПА светске асоцијације за Mystery shopping.

