**Mystery shopping-ul: o activitate care va aduce bani in plus**

In Romania primele firme de mystery shopping au aparut in anul 2004, in timp ce in SUA aceasta meserie se practica din anii ‘40, existand chiar si asociatii ale clientilor misteriosi profesionisti.

Scopul mystery shoppingul este de a imbunatati serviciile pe care o firma le ofera clientilor sai. In urma studiului firma angajatoare identifica minusurile din servire si decide ce masuri trebuie luate: daca este nevoie de cursuri de perfectionare in randul angajatilor, daca este nevoie de o mai buna organizare a produselor pe rafturile magazinului sau de o schimbare a etichetelor cu preturi pentru o mai buna vizibilitate etc.

**Ce face un client misterios?**

A fi client misterios este o activitate interesanta, ce se poate practica in timpul liber care aduce venituri suplimentare celor care o practica, pe langa ocupatia de baza. Clientul misterios viziteaza diverse magazine, joaca rolul unui client real interesat de achizitia unor produse sau servicii, dar pe parcusul vizitei evalueaza angajatii si aspectul magazinului. Dupa vizita, completeaza un chestionar, oferind informatii despre vizita realizata. Partea interesanta este ca primeste un scenariu, pe baza caruia este pus in diverse situatii de cumparare.

Scenariile sunt simple. De exemplu, clientul misterios poate sa faca o vizita la un magazin de retail. Pe langa faptul ca trebuie sa urmareasca aspecte legate de curatenia din magazin, clientul misterios trebuie sa observe si atitudinea angajatului fata de el, numele angajatului cu care a interactionat sau numele angajatului pe care l-a avut de observat, aspectul fizic al angajatilor…

De asemenea este foarte importanta si atitudinea clientilor misteriosi care trebuie sa fie cat mai naturali, responsabili, atenti la tot ceea ce li se cere iar ca vizita sa aiba rezultate optime este nevoie de o implicare maxima din partea acestora!

In general, ramane la latitudinea clientului misterios sa-si aleaga ora cand doreste sa viziteze locatia. Insa sunt proiecte unde i se impune sa mearga la o anumita ora, intr-o anumita zi pentru a respecta cerintele clientilor nostri.

Pentru a avea siguranta ca evaluatorul nostru isi face treaba, el trebuie sa achizitioneze un produs si este foarte important sa pastreze bonul, pentru a demonstra ca a fost la locatia stabilita. In plus, in chestionarul pe care il va completa trebuie sa descrie exact cum s-a desfasurat discutia cu angajatul.

**Cine are nevoie de un client misterios?**

Firmele care doresc sa implementeze un proiect de mystery shopping pot fi de exemplu lanturile de supermarketuri, mall-urile, bancile, firmele de inchiriat masini, lanturile hoteliere, restaurantele, clinicile particulare si lista poate continua.

Ce beneficii aduce implementarea unui proiect de mystery shopping?

Implementarea unui proiect de mystery shopping poate aduce numeroase beneficii firmelor:

• ajuta firmele sa evalueze performantele si eficienta angajatilor;

• exercitarea unei influente sporite asupra angajatilor;

• sa identifice sectoarele unde este nevoie de imbunatatiri;

• sa mentina un standard ridicat de calitate in oricare din unitatile proprii;

• sa promoveze și sa expuna adecvat produsele în unitatile proprii;

• sa isi fidelizeze clientii prin aplicarea permanenta a standardelor, normelor, procedurilor interne de comunicare si deservire;

• sa evalueze serviciul oferit in comparatie cu serviciile firmelor concurente;

• sa afle atuurile si punctele slabe ale concurentei;

• sa cunoasca impactul unei promotii sau a unui eveniment comercial;

**Ce beneficii are un Client Misterios?**

Pe langa beneficiile financiare, clientul misterios poate fi rasplatit, in functie de proiect, si cu cu alte beneficii suplimentare, cum ar fi: o masa la restaurant sau cu o consultatie gratuita, daca este eligibil pentru o vizita la un restaurant sau la o clinica particulara.

**Cine poate fi client misterios?**

Oricine poate fi client misterios, daca are minim 18 ani, spirit de observatie dezvoltat, daca are o memorie buna, capacitatea de a respecta deadline-urile, acces permanent la internet si cunostinte de baza in utilizarea calculatorului.

In Romania, ofertele financiare pentru realizarea unor vizite de mystery shopping sunt cuprinse intre 30 si 50 lei (sau chiar mai mult) pentru fiecare vizita realizata. In cadrul unui proiect obisnuit implicarea clientilor misteriosi este de aproximativ trei ore, aici intrand partea de pregatire a vizitei, studierea cu atentie a materialelor de pregatire, realizarea vizitei propriu-zise, completarea chestionarului.

Ofertele de angajare le puteti gasi pe site-urile de recrutare, pe pagina noastra de Facebook (Phantom Shopping®), pe blogul nostru (www.mystery-shopping.ro). De asemenea cine doreste sa devina Client Misterios poate utiliza si aplicatia noastra de pe Facebook (http://www.facebook.com/pages/Phantom-Shopping/106662606033365?id=106662606033365&sk=app\_208195102528120)

Fii si tu Client Misterios!