

Manuál a pravidlá pre realizáciu Mystery shopping -u

MarkAud, s.r.o.
<http://www.markaud.sk/>
office@markaud.sk
tlf: 421 904 445 750

Platnosť od: 01.09.2010

Obsah

Čo je to Mystery shopping	3
Požiadavky na Mystery shoppera	4
Etický kódex / Pravidlá, ktoré musí Mystery shopper, ktorý je vo vzťahu so spoločnosťou MarkAud, s.r.o. striktne dodržiavať	6
Postup realizácie Mystery shoppingu	7
Systém náhrad a odmeňovania pre Mystery shopperov	9
Ako sa stať Mystery shopperom	11

Čo je to Mystery shopping

Mystery shopping je najvhodnejší a naj výpovede schopnejší nástroj pre **monitoring** nasledovných oblastí:

- **zákazníckej spokojnosti**
- **spokojnosti personálu**
- **zákazníckych skúseností**
- **zákazníckych dohovorov, úrovne schôdzky,..**
- **vnímanie spoločnosti verejnosťou**
- **možností ako viac pomôcť vašej spoločnosti i vašim zákazníkom**
- **ako byť lepší ako vaša konkurencia.**

Mystery shopping (Fiktívny nákup) dáva reálny obraz o zákazníckej orientácii danej spoločnosti.

Mystery shopperi sú očami a ušami vlastníka daného biznisu. Poskytujú reálny obraz z pohľadu zákazníka, jeho skúsenosti, dojmy, spokojnosť či nespokojnosť s niektorou službou. Ak si chce majiteľ daného biznisu, predajne, siete hotelov, zdravotných služieb, telekomunikačných služieb atd. udržať zákazníkov a neprepustiť ich konkurencii, musí vedieť ako sú ním definované opatrenia v rámci zákazníckych štandardov aplikované v praxi reálne.

Ako zapôsobí na zákazníka pri príchode do predajne prostredie, čistota a úprava miestnosti, doba čakania na vybavenie, či je zákazník oslovený predajcom, či vie predajca poskytnúť odborné riešenia, či vie ponúknuť viacero variant, najvhodnejšie riešenie pre daného zákazníka, ako reaguje predajca na zahraničného zákazníka, či sa do danej reštaurácie už nechcete viac vrátiť, nakoľko pri príchode Vás privítali nie práve najčistejšie pulty, nápis „Čerstvé potraviny“ sa rozchádzal s reálnou čerstvosťou produktov, v reštaurácii servírka za pultom mala netaktné poznámky, či dostanete to a toľko za čo ste zaplatili, v hoteli sa k Vám správali neprofesionálne, ...atď.

Mystery shopper má možnosť **porovnať** zlepšenie a **aplikáciu opatrení s odstupom času pri realizácii následného Mystery shoppingu**, má tiež možnosť porovnať jednu predajňu danej siete oproti druhej na základe fiktívneho, alebo reálneho nákupu tej istej služby, alebo tovaru.

Mystery shopper slúži tiež ako „**Strážca pravidiel**“, ak sa náhodou aj predajcovia dozvedia, že má prebehnúť Mystery shopping, avšak nevedia kedy a kým bude realizovaný, snažia sa pristupovať ku každému zákazníkovi čo najzákazníckejšie.

Mystery shopping je realizovaný Mystery shoppermi, ktorí majú dostatočné odborné znalosti pre nákup danej služby, alebo tovaru.

Pred samotnou realizáciou Mystery shoppingu sú vybrané produkty a scenár podľa ktorého má byť fiktívny nákup realizovaný. (Nie vždy sa však jedná len o fiktívny nákup. Záleží na druhu nakupovanej služby/tovaru a zadania Mystery shoppingu.) Treba sa však držať jedného zo základných pravidiel „ **Mystery shopping nie je nákup prieskumu názorov, ale nákup jednotlivých pozorovaní a spozorovaní !**“.

Spoločnosť MarkAud, s.r.o. má za cieľ skvalitniť prostredníctvom Mystery shoppingov zákaznícku orientáciu, čím chce byť prínosom pre jednotlivé spoločnosti a zároveň i samotných zákazníkov. Tieto ciele sú zakotvené i v cieľoch a filozofii spoločnosti:

„Byť maximálne zákaznícky orientovaná spoločnosť na základe kvality poskytovaných služieb....“

Spoločnosť MarkAud, s.r.o. využíva viacero foriem Mystery shoppingu ako Mystery Calling, Direct shopping, Mystery Visits, Flying, use of services,... a pod. ale i ďalšie doplnkové produkty ako napr. Direct shopping za účelom preverenia viacerých konkrétnych postupov a procesov.

Prečo si vybrať práve našu spoločnosť pre realizáciu Mystery shoppingu ?

- ☞ Nami realizovaný Mystery shopping nie je nákupom názorov, ale spracovaním výsledkov na základe konkrétnych preverení a pozorovaní !
- ☞ Realizujeme interné audity zamerané na zákaznícku orientáciu, vieme čo musia štandardy pre zákaznícku orientáciu spíňať ! Ponúkame Vám realizáciu komplexnej previerky a audit procesov, analýzu usmernení, vrátane realizácie Mystery shoppingu, s identifikáciou rizík a slabých miest, s nastavením opatrení.
- ☞ Výsledky z našich Mystery shoppingov sú adresné (hodnotíme konkrétnych predajcov) a tým vám zároveň poskytujeme podporný nástroj na ich kariérne hodnotenie a odmeňovanie, smerovanie ďalšieho rozvoja, nastavenie konkrétnych opatrení,...
- ☞ Máme skúsenosti s realizáciou Mystery shoppingu, callingu, ...aj u nadnárodných spoločností !
- ☞ Máme skúsenosti s projektmi zameranými na udržanie si zákazníka !
- ☞ Naším Mystery shopperom poskytujeme školenia a monitorujeme ich výkon za účelom zabezpečenia kvality produkovaných výsledkov.
- ☞ Disponujeme databázou Mystery shopperov na základe odborných skúseností, rôznych vekových kategórií a zamerania, čím je zabezpečené hodnotenie čo najkomplexnejšieho prístupu predajcov k zákazníkovi.
- ☞ Skvalitnenie služieb a spokojnosť zákazníka je naším poslaním !

Požiadavky na Mystery shoppera

Vykonávať funkciu Mystery shoppera je vlastne poslaním. Od kvality vykonanej práce Mystery shoppera závisí úspešnosť projektu a následný prínos pre zákazníkov a zadávateľa.

Nákupcovia vlastníkom posúvajú informácie ako zákazníci vidia jeho biznis. Veľa spoločností má definované zákaznicke štandardy a bezpečnostné postupy, avšak Mystery shopper vie zhodnotiť v roli zákazníka ich skutočnú implementáciu, ich osvojenie si predajcami a tým i ich realizáciu.

Jednotlivé formy Mystery shoppingu sú realizované Mystery shoppermi, ktorí sú vyberaní spoločnosťou podľa druhu a odbornosti zadania pre samotnú realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu. Spoločnosť MarkAud, s.r.o. chce vždy svojim zákazníkom poskytovať služby na vysokej úrovni a z toho dôvodu kladie vysoké nároky aj na svojich spolupracovníkov či už externých, alebo samotných zamestnancov spoločnosti.

Kvalitný Mystery shopper musí byť:

1. Spoľahlivý a dôkladný – musí vedieť zrealizovať Mystery shopping podľa zadania od definovania predmetu a scenára nákupu, reálneho zhodnotenia jednotlivých špecifikácií, až po dodržanie dojednaného termínu realizácie Mystery shoppingu. Nesmie dať poznať, že sa jedná o fiktívny nákup. Musí podrobne a promptne spracovať výsledky. Musí poukázať na všetky nedostatky, ne korektnosti, zlé dojmy a nesprávne zaobchádzanie, ale vyzdvihnúť a poukázať v hodnotení v časti „Poznámka“ aj na nadštandardné služby, starostlivosť, dobrý dojem.

2. Všímavý pozorovateľ – musí si vedieť zapamätať viacero vecí: meno predajcu, dizajn predajne, odpovede predajcu z hľadiska odbornosti, asertivity, správanie sa ostatných predajcov ku zákazníkom, dôvod nespokojnosti ostatných nespokojných zákazníkov, ...

3. Objektívny a poctivý – Mystery shopping nie je nákup názoru, ale konkrétnych faktov na základe pozorovania a zistenia. Mystery shopper musí nezávisle objektívne zhodnotiť všetky požadované aspekty vyplývajúce zo scenára za každých okolností. Mystery shopper sa nesmie nechať ovplyvniť predchádzajúcimi skúsenosťami z iných nákupov u danej spoločnosti, resp. samotného predajcu a služieb, identifikované nedostatky v jednej časti hodnotiaceho scenára nesmú mať vplyv na hodnotenie jeho ďalších častí.

4. Čestný a dôkladný - Zadávateľ Mystery shopping -u je závislý od poskytnutých výsledkov z Mystery shopping -u. Mystery shopper pri výbere na daný projekt musí

upozorniť na prípadný príbuzenský, resp. iný vzťah hodnoteného predajcu, manažmentu, k samotnej spoločnosti, subdodávateľskej spolupráce, a pod. Mystery shopper musí pravdivo ohodnotiť každú jednu špecifikovanú oblasť podľa dotazníka, nezávisle od seba zhodnotiť každú oblasť.

5. Organizovaný – Mystery shopper môže byť požiadany o realizáciu viacerých nákupov súčasne v rámci viacerých projektov realizovaných spoločnosťou MarkAud, s.r.o. či už pre jedného zadávateľa, alebo rôznych zadávateľov.

Ďalšie podmienky pre možnosť stať sa Mystery shopperom

- vek minimálne 18 rokov
- minimálne stredoškolské vzdelanie s maturitou
- ovládanie PC: Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Internet
- pravidelný prístup na internet s vlastnou e-mailovou schránkou
- marketingové znalosti a zručnosti
- flexibilita a možnosť cestovať
- účasť, realizácia, resp. manažovanie marketingových projektov sú výhodou

Etický kódex spoločnosti MarkAud,s.r.o.



Základné princípy: Pravidlá, ktoré ako Mystery shopper, ktorý je vo vzťahu so spoločnosťou MarkAud, s.r.o. sa musia striktne dodržiavať:

- ↳ Čestnosť
- ↳ Dôvernosť
- ↳ Neustrannosť

⇒ Konflikt záujmov

⇒ Transparentnosť informácií

- ⇒ **NEPOSKYTUJTE** osobné, súkromné, vlastnícke, utajené informácie o spoločnostiach a zákazníkoch u ktorých ste realizovali Mystery shopping a pre ktoré realizujete Mystery shopping prostredníctvom verejných stránok, blogov, pošty a iných komunikačných kanálov.
- ⇒ Ak ste si nie istý, že poskytnutie určitých informácií by bolo v súlade s etikou **NEROBTE TO! NEPOSÚVAJTE TIETO INFORMÁCIE NIKOMU! NEZABÚDAJTE, ŽE JE TO BIZNIS A VY STE PROFESIONÁL! ZAOBCHÁDZAJTE SO SVOJOU ZODPOVEDNOSŤOU VÁŽNE!!!**
- ⇒ **NEKONZULTUJTE** výsledky Mystery shoppingu so zákazníkom ani s nikým iným, jedine v prípade ak ste o to boli požiadaný zadávateľskou spoločnosťou s ktorou máte uzatvorenú zmluvu, a pre ktorú Mystery shopping realizujete.
- ⇒ **NEZDIEĽAJTE** informácie nikomu o spoločnosti, pre ktorú Mystery shopping realizujete, alebo s ktorou ste zazmluvnený - ani v kruhu priateľov, alebo rodiny nevydávajte informácie.
- ⇒ **NEPREZRÁDZAJTE** informácie nikomu o tom, ktoré spoločnosti využívajú služby Mystery shoppingu.
- ⇒ **NEPOSKYTUJTE** školiace a informačné materiály od jednej spoločnosti, druhej spoločnosti ani nikomu inému.
- ⇒ **NEZDIEĽAJTE** informácie iným spoločnostiam, ani respondentom, resp. ne respondentom o systéme hodnotenia Mystery shoppingu. Ďalej tiež nezdieľajte informácie o Vašom hodnotení, ohodnotení za jednotlivé úkony, spokojnosti so systémom, atď.
- ⇒ **NEPOSKYTUJTE NIKOMU** reporty, záznamy zo stretnutí, údaje, programy a reporty o Mystery shoppingu, alebo informácie a podklady o Mystery shoppingu spoločnosti MarkAud, s.r.o. inej spoločnosti zaoberajúcou sa Mystery shoppingom, neposkytujte kópie záznamov, informácií,...
- ⇒ **NEOHOVÁRAJTE** spoločnosti, pracovníkov spoločnosti, klientov spoločnosti u ktorých ste realizovali Mystery shopping pred nikým a neposkytujte o nich žiadne informácie.
- ⇒ Ak sa váš priateľ chce stať Mystery shopperom a realizovať Mystery shopping, môžete mu odporučiť určité spoločnosti, avšak neposkytujte informácie o spoločnostiach pre ktoré dané spoločnosti, resp. že pre spoločnosť MarkAud, s.r.o., realizuje Mystery shopping, neposkytujte informácie o systéme hodnotenia, a rôznych náhradách nákladov a odmenách.
- ⇒ Je potrebné tiež venovať náležitú pozornosť komu, kedy a kde poskytnete svoju Biznis kartičku/vizitku. **NEPOUŽÍVAJTE** takúto kartu v reštauráciách, alebo iných podnikoch, stretnutiach priateľov, biznis podujatiach,... Vizitku

takéhoto druhu je možné použiť na školeniach pre Mystery shopperov, stretnutiach Mystery shopperov, resp. iných akciách pre Mystery shopperov. Pravidlá pre poskytovanie vizitiek platia aj pre poskytovanie informácie o Titule Mystery shopper a vlastníctve niektorého z druhov Certifikátu pre Mystery shopperov.

- ⇒ **DODRŽUJTE** vždy požiadavky kladené na kvalitného Mystery shoppera (čestnosť, objektivnosť, spoľahlivosť, dôkladnosť, pozornosť, poctivosť,...). Mystery shopping sa nesmie realizovať pod vplyvom omamných látok, alebo alkoholu.. Na e-maily a telefonáty od spoločnosti MarkAud, s.r.o. odpovedajte čo najskôr (najneskôr do 24 hodín). Nikdy nerealizujte Mystery shopping na ďalšej predajni bez toho aby ste vyplnili požadovaný Dotazník! Dodržujte všetky pravidlá pre Mystery shopping podľa tohto manuálu a Etického kódexu.
- ⇒ **SPRACUJTE a ODOVZDAJTE** podrobne spracované materiály včas spoločnosti MarkAud, s.r.o. osobne, alebo e-mailom na adresu office@markaud.sk podľa inštrukcií daného projektu.
- ⇒ V prípade, že ak ako Mystery shopper nemôžete z akýchkoľvek dôvodov zrealizovať Mystery shopping v stanovenom termíne, ihneď túto skutočnosť **NAHLÁSTE** spoločnosti MarkAud, s.r.o. na telefónnom čísle 0904 445 750.

Postup realizácie Mystery shoppingu

Pre každý jeden projekt sa vypracováva scenár a zadanie na základe ktorého je Mystery shopper povinný postupovať pri realizácii Mystery shopping -u. Scenár je zapracovaný do dotazníka vypracovaného pre daný Mystery shopping.

- Pravidlá pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu, odmeňovania a náhrad za jeho realizáciu sú vybraným Mystery shopperom z databázy Mystery shopper -ov zaslané v „**Dohode o podmienkach realizácie konkrétneho Mystery shoppingu**“. Dohoda je zaslaná e-mailom a jeho **akceptáciu** potvrdzuje Mystery shopper **e-mailom** s uvedením konkrétneho **termínu** resp. termínov pre jednotlivé prevádzkarne, v ktorých by bolo z jeho strany možné daný Mystery shopping zrealizovať.

Termín musí byť potvrdený zo strany spoločnosti MarkAud, s.r.o. zaslaním „Potvrdzovacieho e-mailu“.

- Ak si to realizácia Mystery shoppingu vyžaduje, každý Mystery shopper musí úspešne absolvovať školenie. Školenie je zamerané na prevedenie Mystery shoppingu podľa scenára, oboznámenie sa so špecifikovanými produktmi, s vyplnením dotazníka, a pod. Školenie sa realizuje buď e-mailom, telefonicky, alebo osobne. V prípade potreby a náročnosti na realizáciu Mystery shopperi na konci školenia absolvujú testy a na základe úspešnosti sú poverení realizáciou konkrétneho Mystery shoppingu, resp. jeho ďalšej formy. Pre realizáciu Mystery

shoppingu však musí byť v každom prípade odsúhlasená „Dohoda o podmienkach pre realizáciu konkrétneho Mystery shopping -u“ oboma stranami (t.j. Mystery shopperom a spoločnosťou MarkAud, s.r.o.).

- Pred realizáciou konkrétneho Mystery shopping -u si Mystery shopper musí dobre **naštudovať** jeho scenár, ktorý si je potrebné **oživiť (zopakovať) ešte raz** v pamäti **tesne pred** samotnou realizáciou. Otázky zo scenára sa nemajú klásť v tom istom znení ako sú uvedené v scenári, „**nesmú** však **minúť cieľ**!“ (jeden predajca môže byť preverovaný viacerými Mystery shoppermi a tým by mohlo dôjsť k odhaleniu, že prebieha Mystery shopping – uvedená skutočnosť by mala silný dopad na odmenu Mystery shoppera).

- Po zrealizovaní Mystery shoppingu je **potrebné ihneď vyplniť dotazník** (mimo priestorov predajne, tak aby zainteresovaný personál ani ostatní zákazníci Vás nevideli!). Dotazník je potrebné vyplniť najneskôr do 40 minút od samotnej realizácie Mystery shoppingu.

- V dotazníku je potrebné **odpovedať na všetky otázky**. V prípade, ak náhodou Mystery shopper zabudol zistiť informácie na niektorý bod z dotazníka počas samotnej realizácie Mystery shoppingu, je možné sa vrátiť na krátku dobu späť na miesto realizácie a zistiť si danú informáciu u toho istého predajcu. Ak ste počas realizácie Mystery shoppingu dostali k dispozícii telefónne číslo daného predajcu, uprednostnite telefonický kontakt. V žiadnom prípade do dotazníka **neuvádzajte falošné informácie**, domnienky, polopravdy! Ak ste si nie istý odpoveďou uveďte jej dôvod – napr. „*Nevšimol som si umiestnenie prospektov*“, „*Opomenul som sa opýtať na...*“ Ak ste si nie istý informáciou z iného dôvodu treba ho uviesť v časti Poznámka. V prípade, že sa neviete rozhodnúť pri otázkach Áno/Nie pre sto percentné Áno, alebo Nie v odpovedi uveďte vysvetlenie / doplňujúce informácie, opäť v časti Poznámky.

- Vyplnený dotazník je potrebné zaslať ihneď spoločnosti MarkAud, s.r.o. na e-mailovú adresu office@markaud.sk, **najneskôr do 24 hodín** od realizácie samotného Mystery shoppingu. Ak Mystery shopper nemal možnosť vyplniť elektronickú verziu dotazníka do 40 minút od realizácie Mystery shoppingu, vyplní jeho papierovú verziu, ktorú si vytlačil pred odchodom na realizáciu Mystery shoppingu ! Následne, ihneď ako je to možné (najneskôr však do 24 hodín) prepíše všetky údaje vrátane poznámky z papierovej verzie do elektronického formulára a zašle spoločnosti MarkAud, s.r.o. na vyššie uvedenú e-mailovú adresu.

Kvalita realizácie Mystery shoppingu závisí od:

- úplnosti, detailnosti a pravdivosti uvedených informácií,
- dodržania dohodnutého termínu pre jeho realizáciu,
- dodržania scenára a ostatných podmienok pre realizáciu Mystery shopping -u,
- dodržanie špecifikovaných podmienok v „Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shopping -u“,

- výsledkov preverky o realizácii Mystery shoppingu na základe kontroly,
- nezistenia žiadnych chýb a nedostatkov zo strany zadávateľa pri realizácii Mystery shoppingu (Pod zadávateľom sa rozumie spoločnosť, pre ktorú spoločnosť MarkAud, s.r.o. Mystery shopping realizuje),
- Dodržanie pravidiel definovaných v tomto manuály a zásad Etického kódexu.

Kontrola výkonu Mystery shoppera sa realizuje bez jeho upovedomenia. Realizuje sa samotnými zamestnancami, manažmentom spoločnosti MarkAud, s.r.o., alebo poverenými osobami na tento účel. Cieľom kontroly je udržiavať neustále kvalitu realizovaných projektov, ktorá je garantovaná spoločnosťou MarkAud, s.r.o. Kontrola realizácie Mystery shoppingu môže byť preverovaná aj podkladmi získanými od zadávateľa.

Od kvality realizácie Mystery shoppingu **závisí výška odmeny Mystery shoppera.**

System náhrad a odmeňovania pre Mystery shopperov

Cestovné náhrady

Cestovné náhrady sú vyplácané len na presun konkrétneho dojednaného Mystery shopping -u, na konkrétny čas a len verejnými dopravnými prostriedkami (len MHD, vlak, autobus) na priamy presun z miesta trvalého bydliska na miesto realizácie Mystery shoppingu. Cestovné náhrady sú vyplácané len v prípade konkrétnej špecifikácie podmienok v „Dohode o podmienkach realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu“, ktorú podpíše Mystery shopper pred jeho realizáciou.

Náhrady za zakúpený, resp. spotrebovaný tovar a službu

V prípade, že sa jedná o Mystery shopping, alebo Direct shopping, ktorého predmetom je nákup tovaru, resp. platba za službu refundácia nákladov, alebo časti nákladov pravidlá refundácie sú dohodnuté priamo v „Dohode o podmienkach realizácie konkrétneho Mystery shoppingu“.

Odmeňovanie Mystery shopperov

Výška náhrady za realizáciu Mystery shoppingu závisí:

- od náročnosti projektu,
- počtu návštev,
- kvality realizácie Mystery shoppingu (podmienky pre realizáciu kvalitného Mystery shoppingu -viď vyššie v časti „Postup pre realizáciu Mystery shoppingu“). Kvalita realizácie Mystery shoppingu je v každom jednom prípade hodnotená podľa „Hodnotiacej stupnice kvality MS“, ktorá má 4 základné stupne a je uvedená nižšie v „Tabuľke s hodnotiacimi kritériami“.
- Výsledkov kontroly a previerky Mystery shoppera.

Tabuľka s hodnotiacimi kritériami			
Stupeň hodnotenia:	Úspešnosť	Podmienky dosiahnutia daného stupňa hodnotenia:	Výška odmeny:
A	100%	Úplné, relevantné a podrobne zodpovedané všetky body Dotazníka, s uvedením doplňujúcich poznámok	100% Odmeny dohodnutej v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"
	100%	Dodržanie dohodnutého termínu pre realizáciu Mystery shoppingu	
	100%	Dodržanie scenára a ostatných podmienok podľa "Manuálu a pravidiel pre realizáciu Mystery shoppingu"	
	100%	Dodržanie špecifikovaných podmienok v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"	
	100%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky kontrolou, alebo previerkou pri realizácii Mystery shoppingu	
	100%	Zaslanie vypracovaných podkladov podľa požiadaviek do 24 hodín	
	100%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky zo strany zadávateľa pri realizácii Mystery shoppingu	

B	90%	Úplné, relevantné a podrobne zodpovedané všetky body Dotazníka, s uvedením doplňujúcich poznámok	80% Odmeny dohodnutej v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"
	90%	Dodržanie dohodnutého termínu pre realizáciu Mystery shoppingu (odchýlka maximálne 10 minút)	
	100%	Dodržanie scenára a ostatných podmienok podľa "Manuálu a pravidiel pre realizáciu Mystery shoppingu"	
	100%	Dodržanie špecifikovaných podmienok v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"	
	95%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky kontrolou, alebo preverkou pri realizácii Mystery shoppingu	
	95%	Nesplnenie požiadavky pre zaslanie vypracovaných podkladov podľa požiadaviek, zaslané v čase medzi 24.-ou a 36.-ou hodinou od realizácie Mystery shoppingu	
	95%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky zo strany zadávateľa pri realizácii Mystery shoppingu	
C	80%	Úplné, relevantné a podrobne zodpovedané všetky body Dotazníka, s uvedením doplňujúcich poznámok	60% Odmeny dohodnutej v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"
	80%	Dodržanie dohodnutého termínu pre realizáciu Mystery shoppingu (odchýlka maximálne 10-15 minút)	
	90%	Dodržanie scenára a ostatných podmienok podľa "Manuálu a pravidiel pre realizáciu Mystery shoppingu"	
	90%	Dodržanie špecifikovaných podmienok v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"	
	85%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky kontrolou, alebo preverkou pri realizácii Mystery shoppingu	
	85%	Nesplnenie požiadavky pre zaslanie vypracovaných podkladov podľa požiadaviek, zaslané v čase medzi 36.-ou a 48.-ou hodinou od realizácie Mystery shoppingu	
	85%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky zo strany zadávateľa pri realizácii Mystery shoppingu	

D	pod 80%	Úplné, relevantné a podrobne zodpovedané všetky body Dotazníka, s uvedením doplňujúcich poznámok	Maximálne 40% Odmeny dohodnutej v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu" v závislosti od zistených nedostatkov a chýb
	pod 80%	Dodržanie dohodnutého termínu pre realizáciu Mystery shoppingu (odchýlka maximálne 10-15 minút)	
	pod 90%	Dodržanie scenára a ostatných podmienok podľa "Manuálu a pravidiel pre realizáciu Mystery shoppingu"	
	pod 90%	Dodržanie špecifikovaných podmienok v "Dohode pre realizáciu konkrétneho Mystery shoppingu"	
	pod 85%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky kontrolou, alebo preverkou pri realizácii Mystery shoppingu	
	pod 85%	Nesplnenie požiadavky pre zaslanie vypracovaných podkladov podľa požiadaviek, zaslané po viac ako 48 hodinách od realizácie Mystery shoppingu	
	pod 85%	Nezistené žiadne chyby a nedostatky zo strany zadávateľa pri realizácii Mystery shoppingu	

V prípade, ak jeden Mystery shopper realizuje v rámci jedného projektu viacero Mystery shoppingov, každý jeden Mystery shopping sa vyhodnocuje zvlášť.

Vyplatenie odmien je realizované po vyhodnotení kvality prevedenia jednotlivých Mystery shoppingov a celkovom ukončení projektu. Odmena pre jednotlivých Mystery shopperov je zasielaná priamo na účet, ktorý Mystery shopper uviedol spoločnosti na tento účel. Z toho dôvodu je dôležité, aby ste v prípade zmeny účtu túto skutočnosť ihneď nahlásili spoločnosti. V prípade zaslania odmeny na neaktuálny účet, z dôvodu, že spoločnosti zmena účtu nebola nahlásená, spoločnosť MarkAud, s.r.o. nemôže garantovať vymoženie odmeny zaslanej na nesprávny účet a jej doručenie na správny účet. Odmena sa zasiela na účet do 15.-teho dňa nasledujúceho mesiaca po mesiaci v ktorom bol Mystery shopping realizovaný.

Ako sa stať Mystery shopperom

1.) Zaslanie požiadavky na registráciu:

– je potrebné zaslať popis dôvodu, motivácie na základe ktorého by ste sa chceli stať Mystery shopperom

- zaslanie profesijného životopisu

- zaslanie aktuálnej fotografie

- uvedenie názvov miest /obcí v ktorých by ste Mystery shopping mohli a chceli realizovať

- čas kedy by ste mohli Mystery shopping realizovať (v priebehu celého dňa, mimo pracovnej doby, len v niektoré vybrané dni v týždni, a pod.)

- ako dlho by ste chceli Mystery shopping pre spoločnosť MarkAud, s.r.o. realizovať (rok, dva roky,..)

- oblasti a zameranie v ktorých by ste chceli Mystery shopping realizovať na základe pracovných skúseností, odbornosti, špecializácie,...

- adresu trvalého bydliska a kontaktnú adresu kde by sa mali zasielať podklady k jednotlivým projektom resp. spolupráce so spoločnosťou MarkAud, s.r.o.

- číslo bankového účtu na ktorý by mali byť zasielané odmeny za realizáciu jednotlivých Mystery shoppingov, resp. inú spoluprácu na projektoch

- zaslanie súhlasu so spracovaním osobných údajov na základe zákona č. 428/2002 Z.z.

Poskytnutím svojich osobných údajov zahrnutých do životopisu dáva odosielateľ súhlas s ich spracovaním a uchovaním v personálnej databáze spoločnosti MarkAud, s.r.o., Leninova 119, 925 22 Veľké Úľany, IČO 45615519, v plnom rozsahu, v súlade so Zákonom č. 428/2002 Z.z., a to až do písomného odvolania tohto súhlasu.

2.) Vyplnenie a zaslanie testu – po vyhodnotení testu Vám spoločnosť MarkAud, s.r.o. zašle vyhodnotenie. Pre úspešné absolvovanie testu je potrebné správne odpovedať najmenej na 8 z 10-tich testových otázok. V prípade nedostatočných odpovedí je možné absolvovanie testu opakovať, avšak iba v prípade, ak pri prvotnom absolvovaní testu bolo správne zodpovedaných 60% otázok.

3.) Po úspešnom absolvovaní testu a prekonzultovaní prípadných otázok sa uzavrie zmluva medzi budúcim Mystery shopperom a spoločnosťou MarkAud, s.r.o. (so zapracovaním zmluvných pravidiel a podmienok pre realizáciu Mystery shoppingu). Po podpísaní zmluvy bude Mystery shopper zaradený do databázy

4.) Po zaradení do databázy Mystery shopperov budú jednotliví Mystery shopperi vybraný na konkrétne projekty podľa odbornosti, časovej flexibility, úspešnosti na predchádzajúcich projektoch a pod.

Tešíme sa na spoluprácu !

Alžbeta Liptáková

Konateľ spoločnosti