

ИЗВОД ИЗ ЗВАНИЧНИХ MSPA СМЕРНИЦА ЗА ТАЈНЕ КУПОВИНЕ

Примењује се у регионима Европе, Африке, Азије и Пацифика, Латинске Америке

Ажурирано априла 2011.

Комплетне смернице можете да пронађете, заједно са MSPA Етичким кодексом (на енглеском језику) на www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

У случају да се појави разлика у тексту узрокована преводом, примењује се верзија на енглеском језику као коначна.

ОБАВЕЗНО: проверите локалне прописе у вези са заштитом података, приватношћу, правним, социјалним, пореским и етичким питањима који се примењују на тајне куповине у свакој земљи у којој се спроводе програми тајне куповине, где год да је матична земља ваше компаније.

1 - Етички принципи

- Циљ пројекта тајне куповине треба да буде обезбеђивање управљања информацијама о процесима и/или квалитету услуге, као помоћи у креирању планова обуке и побољшању услуге, чиме се повећава задовољство купца, његова лојалност и подршка.
- Извештаји о тајним куповинама не смеју да буду једино образложење за укорје и/или отпуштања.
- Компаније за тајне куповине морају да обезбеде да њихови клијенти буду упознати са одредбама које се налазе у овим смерницама и да добију сагласност обе стране којом их прихватају као основу пројекта.

2 - Технички принципи

Обавезно

- Тајна куповина објективно региструје испоруку услуге клијента. Зато опсег програма тајне куповине мора да садржи различите услове који најбоље одражавају реално искуство клијента.
- Сценарио куповине мора да буде конципиран тако да тестира специфичне врсте продаје, услуга или понашање приликом обављања одређених послова који су предмет студије. Мора да буде реалистичан, да представља природно понашање купца, и да тајни купац може убедљиво да га одглуми.
- Сценарија која се користе за тајне куповине морају да буду безбедна, у смислу да се ни од особља клијента нити од мистериозног купца не сме тражити да уради било шта илегално или било шта што би их угрозило на било који начин, односно што би од њих захтевало да открију личне податке против своје воље, или би могло да доведе до нежељеног регистровања или могућности праћења.
- Особље клијента мора да буде обавештено да њихов рад може да буде провераван с времена време кроз тајне куповине. У случају када регулаторни органи или подизвођачи намеравају да користе овакве студије да би испитали нивое пружених услуга, морају да обезбеде да страна коју ће проверавати буде свесна да ће се користити овај метод процењивања, те да о томе обавесте своје особље.
- Циљеви и намена резултата морају да буду јасно објашњени запосленима.
- Имена чланова особља и њихови идентитети могу да буду објављени путем видео снимка, траке итд. ако је особље о томе унапред обавештено. Будући да особље конкурента не може да буде обавештено о истраживању, њихови идентитети неће бити откривени.
- Ако ће се бонус програми заснивати, у потпуности или делимично, на програмима тајне куповине, ово мора да буде јасно речено особљу.

Саветодавне смернице су доступне и покривају и друге принципе, укључујући:

вишеструке тајне куповине, информације са чињеницама, једноставност и сажетост и релевантност задатка, информације о особљу, пилот тест, особље које покушава да идентификује тајне купце, особље које ради на проценат, оцењивање веб локације.

3 - Подаци за објављивање у јавном домену

Циљ оваквог објављивања мора да буде оријентисан на изградњу позитивног става према тајној куповини као валидној техници и на изградњи позитивног става према MSPA. Налази треба да се усредсреде на побољшање пре него да се фокусирају на оне који пружају лошу услугу.

Обавезно

➤ *Тајна куповина коју покрене ваша компанија:*

обезбеђује да саопштења за штампу садрже следеће:

- ко је покретач/власник програма;
- потврду да програм спроводи компанија чланица MSPA;
- потврду да је програм спроведен према Етичким смерницама MSPA;
- кратко објашњење основних принципа тајне куповине;
- детаљну техничку спецификацију програма;
- презентацију налаза које желите да откријете и објавите,
- побољшања настала на основу налаза.

➤ *Тајна куповина коју покрећу медији или други клијенти (који плаћају за то):*

- јасно дефинише са клијентом циљеве студије и техничке спецификације;
- уговара ко је власник података и како ће бити коришћени;
- резултати за организације које нису под контролом или управом клијента, не смеју да омогуће идентификацију појединачних учесника (тј. запослених).

Саветодавне смернице пружају и следеће информације:

активности пре почетка пројекта, активности након обраде података и пре објављивања, кључне смернице за припрему извештаја о програму и за откривање резултата, како најбоље искористити резултате, како помоћи медијима да напишу оно што желимо итд.

4 - Контрола квалитета

- Тајни купци морају да имају довољно смерница и инструкција.
- Клијент и компанија морају да се сагласе о следећем: профил тајних купаца, захтеви по питању инструкција, поступак надгледања на терену и контроле квалитета.
- Валидација података мора да се врши помоћу рачунара и/или логичких провера или помоћу било којих релевантних средстава.

5 - Обавезе агенције према тајним купцима

- Обавезно је да сви тајни купци добију уговорен хонорар за сваки преузети пројекат и да добију накнаду за све пред-ауторизоване куповине које су обавили као део процеса тајне куповине.
- Обавезно је да тајни купци буду обавештени писаним путем о процесу и времену плаћања, као и о последицама неспровођења уговорених тајних куповина према прописаним смерницама, укључујући и последице за „непојављивање“ код било којег договореног контакта за тајну куповину.