

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΤΗΣ MSPA ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ
ΜΥΣΤΙΚΟΥ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ**

Εφαρμόζονται στην Ευρώπη, στην Αφρική, στην Ασία-Ειρηνικό και στη Λατινική Αμερική

Ενημέρωση: Απρίλιος 2011

Το πλήρες κείμενο των κατευθυντήριων γραμμών, καθώς και οι κώδικες δεοντολογίας της MSPA (στα αγγλικά), είναι διαθέσιμοι στην ιστοσελίδα <https://www.mspa-ea.org/ethics-and-standards-downloads.html>.

Σε περίπτωση αποκλίσεων που οφείλονται στην μετάφραση αυτού του αποσπάσματος, η Αγγλική έκδοση θα θεωρηθεί σαν οριστική.

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ: Παρακαλούμε ελέγξτε τα ζητήματα προστασίας δεδομένων, ιδιωτικού απορρήτου, καθώς και τα νομικά, κοινωνικά και ηθικά ζητήματα που ισχύουν για τις έρευνες Μυστικού Επισκέπτη σε κάθε μία από τις χώρες όπου διεξάγετε προγράμματα ερευνών Μυστικού Επισκέπτη, ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσης της επιχείρησής σας.

1 - Ηθικές αρχές

- Σκοπός ενός προγράμματος έρευνας Μυστικού Επισκέπτη θα πρέπει να είναι η παροχή στη διεύθυνση πληροφοριών για τις διαδικασίες και/ή την ποιότητα εξυπηρέτησης, προκειμένου να συνδράμει στα σχέδια εκπαίδευσης και στις βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση ώστε να αυξηθεί η ικανοποίηση των πελατών, η προώθηση του προϊόντος/ υπηρεσίας εκ μέρους τους και η πιστότητα τους σε αυτό.
- Οι αναφορές των ερευνών Μυστικού Επισκέπτη δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ως η μοναδική αιτιολόγηση για επιπλήξεις και/ή απολύσεις.
- Μία εταιρεία ερευνών Μυστικού Επισκέπτη πρέπει να διασφαλίζει ότι ο πελάτης της είναι ενήμερος για όσα προβλέπονται από τις εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές και ότι και τα δύο μέρη τις αποδέχονται ως βάση για το εκάστοτε πρόγραμμα έρευνας Μυστικού Επισκέπτη.

2 - Τεχνικές Αρχές

Υποχρεωτικά

- Τα προγράμματα ερευνών Μυστικού Επισκέπτη καταγράφουν αντικειμενικά την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη. Συνεπώς, στο εύρος ενός προγράμματος έρευνας Μυστικού Επισκέπτη πρέπει να περιλαμβάνονται όλες οι διαφορετικές συνθήκες που αντικατοπτρίζουν καλύτερα τις πραγματικές εμπειρίες του πελάτη.
- Το σενάριο αγοράς πρέπει να σχεδιάζεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να αξιολογεί τη συγκεκριμένη συμπεριφορά πώλησης, εξυπηρέτησης ή διαδικασίας που αποτελεί το βασικό θέμα της μελέτης. Πρέπει να είναι ρεαλιστικό, δηλαδή να αναπαριστά τη φυσική συμπεριφορά του καταναλωτή και να μπορεί ο μυστικός επισκέπτης να το φέρει εις πέρας με πειστικό τρόπο.
- Τα σενάρια για τις έρευνες Μυστικού Επισκέπτη πρέπει να είναι ασφαλή, δηλαδή δεν θα πρέπει να ζητείται ούτε από το προσωπικό του πελάτη ούτε από τους μυστικούς επισκέπτες να προβούν σε παράνομες πράξεις ή σε ενέργειες που ενέχουν τον οποιοδήποτε για αυτούς κίνδυνο, που απαιτούν την αποκάλυψη προσωπικών πληροφοριών παρά τη θέλησή τους ή που μπορεί να οδηγήσουν σε ανεπιθύμητες καταχωρίσεις στοιχείων επικοινωνίας και επακόλουθης επικοινωνίας μαζί τους.
- Το προσωπικό του πελάτη πρέπει να είναι ενήμερο ότι η απόδοσή του μπορεί ανά διαστήματα να ελέγχεται μέσω της μεθόδου των Μυστικών Επισκέψεων. Σε περίπτωση που ρυθμιστικά όργανα ή υπεργολάβοι σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν τέτοιες έρευνες για να εξετάσουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να διασφαλίσουν ότι το μέρος που θα ελεγχθεί κατανοεί ότι θα χρησιμοποιηθεί η εν λόγω μέθοδος αξιολόγησης και ενημερώνει το προσωπικό του καταλλήλως.
- Οι στόχοι και οι επιδιωκόμενες χρήσεις των αποτελεσμάτων θα πρέπει να είναι σαφείς στο προσωπικό.
- Μπορούν να αποκαλυφθούν τα ονόματα ή οι ταυτότητες των εργαζομένων μέσω βίντεο, κασετών κ.λπ. αν το προσωπικό έχει ενημερωθεί για αυτό εκ των προτέρων. Δεδομένου ότι το προσωπικό ενός ανταγωνιστή δεν μπορεί να είναι ενήμερο για την έρευνα, οι ταυτότητές τους δεν θα πρέπει να αποκαλύπτονται.
- Εάν υπάρχουν προγράμματα παροχής κινήτρων (Bonus) που βασίζονται, εξ ολοκλήρου ή μερικώς, σε προγράμματα έρευνας Μυστικού Επισκέπτη, αυτό πρέπει να καταστεί σαφές στο προσωπικό.

α Υπάρχουν διαθέσιμες Συμβουλευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές που καλύπτουν άλλες αρχές, μεταξύ των οποίων:

Διενέργεια πολλαπλών μυστικών αγορών, έμπρακτες πληροφορίες, απλότητα και συντομία και σχετικότητα της αποστολής, πληροφορίες για το προσωπικό, πιλοτική έρευνα, προσωπικό που επιχειρεί να εντοπίσει τους μυστικούς αγοραστές, προσωπικό που πληρώνεται με βάση προμήθειες, αξιολογήσεις ιστότοπου.

3 - Δημοσιοποίηση δεδομένων

Στόχος μίας ανάλογης δημοσίευσης πρέπει να είναι η δημιουργία θετικής στάσης απέναντι στις έρευνες Μυστικού Επισκέπτη ως μία έγκυρη τεχνική, και η δημιουργία θετικής στάσης απέναντι στην MSPA. Τα ευρήματα θα πρέπει να επικεντρώνονται στη βελτίωση της εξυπηρέτησης, και όχι να εστιάζουν στις εταιρίες/ υπηρεσίες που παρέχουν ανεπαρκή εξυπηρέτηση.

Υποχρεωτικά

➤ Το πρόγραμμα έρευνας Μυστικού Επισκέπτη είναι πρωτοβουλία της εταιρείας σας:

Βεβαιωθείτε ότι η ανακοίνωση τύπου περιλαμβάνει τα εξής:

- Ποιος είναι ο εμπνευστής/νόμιμος κάτοχος του προγράμματος.
- Επιβεβαίωση ότι το πρόγραμμα διεξήχθη από εταιρεία που είναι μέλος της MSPA.
- Επιβεβαίωση ότι το πρόγραμμα διεξήχθη σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Ηθικές Γραμμές της MSPA.
- Σύντομη επεξήγηση των βασικών αρχών των ερευνών Μυστικού Επισκέπτη.
- Λεπτομερείς τεχνικές προδιαγραφές του προγράμματος.
- Παρουσίαση των ευρημάτων που επιθυμείτε να αποκαλυφθούν και να δημοσιευτούν.
- Βελτιώσεις που προκύπτουν από τα ευρήματα.

➤ Το πρόγραμμα έρευνας Μυστικού Επισκέπτη είναι πρωτοβουλία μέσωσν ενημέρωσης και άλλων (επί πληρωμή) πελατών:

- Προσδιορίστε με σαφήνεια με τον πελάτη τους στόχους της μελέτης και τις τεχνικές προδιαγραφές.
- Συμφωνείστε σε ποιον ανήκουν τα δεδομένα και πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν.
- Τα αποτελέσματα για οργανισμούς που δεν βρίσκονται υπό τον έλεγχο ή τη διοίκηση των πελατών δεν θα πρέπει να επιτρέπουν την ταυτοποίηση των επιμέρους συμμετεχόντων (π.χ. εργαζομένων).

Παρέχονται επίσης Συμβουλευτικές Κατευθυντήριες Γραμμές για τα παρακάτω:

Ενέργειες πριν την έναρξη του προγράμματος, ενέργειες μετά την επεξεργασία των δεδομένων και πριν τη δημοσίευσή τους, βασική καθοδήγηση για την προετοιμασία των αναφορών για το πρόγραμμα και για τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων, αξιοποίηση στο έπακρο των ευρημάτων, πώς να παρέχετε βοήθεια προς τα μέσα ενημέρωσης για να γράψουν τα πράγματα, που εσείς επιθυμείτε! κ.λπ.

4 - Έλεγχος ποιότητας

- Θα πρέπει να δίνεται επαρκής καθοδήγηση και ενημέρωση στους μυστικούς επισκέπτες.
- Ο πελάτης και η εταιρεία πρέπει να συμφωνήσουν ως προς τα εξής: Προφίλ των μυστικών επισκεπτών, απαιτούμενη ενημέρωση (Briefing), διαδικασίες ελέγχου κατά την έρευνα πεδίου έλεγχοι ποιότητας.
- Η επαλήθευση των δεδομένων πρέπει να γίνεται μέσω υπολογιστή και/ή λογικών ελέγχων ή οποιωνδήποτε άλλων σχετικών μέσων.

5 - Ευθύνες της εταιρείας απέναντι στους μυστικούς επισκέπτες

- Είναι υποχρεωτική η παροχή της συμφωνημένης αμοιβής προς όλους τους μυστικούς επισκέπτες για κάθε έργο που αναλαμβάνουν και η αποζημίωσή τους για οποιοδήποτε προ-εγκεκριμένες αγορές που γίνονται και αποτελούν μέρος της διαδικασίας μυστικών αγορών.
- Είναι υποχρεωτική η γραπτή ενημέρωση των μυστικών επισκεπτών ως προς τις διαδικασίες και τη χρονική στιγμή πληρωμής τους, καθώς και για τις συνέπειες μη τήρησης των κατευθυντήριων γραμμών κατά τη διεξαγωγή των μυστικών επισκέψεων, συμπεριλαμβανομένων των συνεπειών μη εμφάνισής τους για τη διεξαγωγή των μυστικών επισκέψεων.