

Vaši kupci Vam neće reći zašto Vas napuštaju. Mystery shopping agencije hoće!



## Mystery shopping - oči kupaca, uši managementa!

**Telefon je zazvonio. Da li se može osjetiti "osmijeh" u Vašem glasu? Da li pozdravljate svoje kupce čim uđu u dućan? Bolje pripazite - netko Vas možda promatra i to s dobrim razlogom. Svaki poduzetnik zna da je usluga kupcima direktno povezana s veličinom profita i dugoročnim uspjehom**

**U** današnje doba sve veće konkurentnosti, kupci su sve zahtjevniji i kontinuirano očekuju vrhunsku uslugu. Kaže se da je kupac kralj, a u društvu obilja kupac je više od kralja. Kad ste kupac, želite da Vas se odmah pozdravi, želite da prodavač zna odgovoriti na sva Vaša pitanja ili da Vas barem uputi onome tko zna. Jednostavno želite da ga je iskreno briga za Vaš problem. Kvalitetna usluga kupcima ne znači samo nasmijati im se i zaželjeti im ugodan dan, već se velik dio kvalitetne usluge odnosi na stav služenja kojeg zaposlenici trebaju prihvatiti. Takvu vrhunsku uslugu obično ćete dobiti kad je vlasnik u blizini no problem je što on ne može stalno biti prisutan.

Vlasnici danas istovremeno žele biti sigurni da njihovi kupci dobivaju vrhunsku uslugu, upravo onakvu kakvu zaslužuju, ali i kontrolirati da li njihovi zaposlenici poštuju zadane standarde. Upravo stoga angažiraju profesionalne tajne kupce preko specijaliziranih mystery shopping agencija.

## Što je zapravo mystery shopping?

U posljednje vrijeme sve smo češće u prilici susresti pojam mystery shoppinga.

Katkad možemo naići i na pojmove tajni, tajanstveni, sakriveni ili čak pritajeni kupci, no mystery shopping je prihvaćeni naziv za ovu djelatnost u svijetu, a tajno kupovanje njegov je službeni prijevod na hrvatski jezik.

Mystery shopping ili tajno kupovanje predstavlja novi poslovni alat i podrazumijeva angažiranje prethodno educiranih tajnih kupaca, koji se na zahtjev određene tvrtke

pretvaraju da su potencijalni i redovni kupci i prema unaprijed definiranim kriterijima detaljno i objektivno mjere kvalitetu usluge te tvrtke i/ili njezinih konkurenata radi njezina poboljšanja te nakon toga na odgovarajući način izvještavaju o svom iskustvu.

### ISTINE O MYSTERY SHOPPINGU

- **Mystery shopping nije špijuniranje radnika**
- **Posao tajnog kupca nije traženje grešaka**
- **Cilj mystery shoppinga je unaprijediti kvalitetu usluge kupcima, a ne uhvatiti radnike kako pogrešno rade**

## Što se mjeri mystery shoppingom?

Mystery shopping mjeri kvalitetu usluge odnosno poštivanje standarda poslovanja određene tvrtke ili njezine konkurencije, i to primjerice:

- uspostavljanje prvog kontakta s kupcima,
- pružanje informacija i davanje savjeta kupcima,
- izgled i pristup prodavača,
- prodavačevo poznavanje proizvoda i njegove prodajne vještine,
- način postupanja s reklamacijama i pritužbama kupaca,
- način promoviranja novih proizvoda ili proizvoda na nagradnoj igri ili sličnoj promotivnoj akciji,
- brzinu i učinkovitost telefonske komunikacije,
- brzinu i kvalitetu odgovora kupcima e-mailom,
- učinkovitost treninga,
- kvalitetu rada distributera, franšizera, hostesa i promotora i ostalo, ovisno o specifičnosti poslovanja određene tvrtke.

Mystery shopping pokazuje i što se uistinu zbiva kroz cijeli kupovni proces tj. tijekom isporuke usluga, proizvoda i informacija i tvrtkama pruža odgovore:

- kako se njihovi zaposlenici uistinu ponašaju prema kupcima,
- koliko su zadovoljni njihovi kupci,
- kakva je razina kvalitete njihove usluge i cijena u odnosu na konkurenciju,
- kako je to biti njihov kupac,
- jednom riječju što se stvarno zbiva u njihovim dućanima.

## Tko koristi mystery shopping?

Razne maloprodajne tvrtke, trgovački lanci, banke i druge financijske institucije, saloni i servisi automobila, benzinske crpke, proizvođači, distributeri, call centri, državne ustanove, franšize, hoteli, restorani, fast food, parfumerije, butici odjeće i obuće, kina te kurirske službe samo su neke od brojnih vrsta korisnika mystery shoppinga.

## Kako mystery shopping pomaže tvrtkama?

Mystery shopping:

- gradi ukupnu svjesnost o važnosti odnosa s kupcima,
- motivira zaposlenike za pružanje izvrsne usluge kupcima i to cijelo vrijeme i svim kupcima,
- identificira potencijalne probleme prije nego li to učine pravi kupci,
- identificira potrebe za edukacijom djelatnika kao i prilike za povećanje prodaje,
- pruža informacije o cijeni i kvalitete usluge konkurentskih tvrtki i dr.

Čitajući izvještaje tajnih kupaca tvrtke se imaju priliku suočiti sa stvarnošću, saznati što se zaista događa i kako se radnici ponašaju prema kupcima.

Tako postaju svjesne problema pritajenog nezadovoljstva kupaca, a informacijama dobivenim mystery shoppingom unapređuju kvalitetu usluge, povećavaju zadovoljstvo kupaca i prodaju te u konačnici profit.

## Mystery shopping danas u Hrvatskoj

Hrvatske tvrtke postepeno u sve većoj mjeri prepoznaju korisnost primjene mystery shoppinga.

Najčešće ga koriste maloprodajne tvrtke, banke i auto saloni te razni proizvođači zbog veće prisutnosti konkurencije gdje je svaki, pa i najmanji detalj bitan, a kvaliteta usluge stoga presudna.

**Heraklea d.o.o. je prva i jedina mystery shopping agencija u Hrvatskoj, koja je u Zagrebu 25. veljače organizirala 1. Mystery shopping dan. Cilj je bio upoznati hrvatsku poslovnu javnost s mogućnostima i koristima primjene mystery shoppinga u poslovanju. Pritom je nekoliko vodećih hrvatskih tvrtki s uzvanicima podijelilo svoja iskustva o tome kako im mystery shopping pomaže u poslovanju.**

**Više informacija o mystery shoppingu pročitate na [www.heraklea.hr](http://www.heraklea.hr) i [www.mspa-eu.org](http://www.mspa-eu.org)**

## Budućnost mystery shoppinga

U godinama koje su pred nama mystery shopping industriju očekuju slijedeći trendovi i izazovi:

- očuvanje kvalitete i integriteta tajnih kupaca,
- sve brže dostavljanje izvještaja bez žrtvovanja njihove kvalitete,
- educiranje tajnih kupaca, postojećih i potencijalnih korisnika kao i pružatelja ove usluge o stvarnostima mystery shoppinga,
- povećanje broja pružatelja mystery shoppinga i vrsta usluga koje nude.

**[poslovnisavjetnik@ripup.hr](mailto:poslovnisavjetnik@ripup.hr)**

## SAVJETI

### poslovnog savjetnika

#### Zašto angažirati mystery shopping agenciju?

- ✓ **Prepoznat ćete eventualne probleme prije svojih kupaca**
- ✓ **Unaprijedit ćete poslovanje**
- ✓ **Motivirat ćete zaposlenike**
- ✓ **Povećat ćete zadovoljstvo kupaca a time i prodaju**
- ✓ **Smanjit ćete potrebu za oglašavanjem i povećati PROFIT**
- ✓ **Zaposlenici nikad ne znaju tko je tajni kupac pa se prema svima odnose bolje**
- ✓ **Ostvarit ćete bolju razinu usluge općenito**