



ODGOVARA:
Sanja Gomuzak

RACIONALAN PROTOK INFORMACIJA

PITANJE: Krajem godine napravit ćemo mjerenje kvalitete usluge u našem kolektivu pa me zanima koliko u hijerarhiji spuštamo informacija o samom projektu? Odnosno, tko što treba znati?

M.G., Split

ODGOVOR: Iako sam naziv metode *mystery shopping* sadrži dosta tajnovitosti, projekt ustvari treba biti vrlo transparentan i jasan svima u lancu. Ono što ostaje tajnovito jest vrijeme i datum dolaska tajnog kupca, scenarij po kojem se on ponaša te svakako njegov identitet.

Sve ostalo mora biti poznato i vrlo jasno objašnjeno. Konkretno, svakako je dobro da uprava ima sve podatke: koje sve poslovnice/prodavaonice/objekte obilaze tajni kupci i u kojem vremenskom periodu, hoće li pitati za neku određenu akciju koja bi trebala tada biti aktualna te na koji način će to učiniti, hoće li „loviti“ točno određene djelatnik ili smjene i slično. Ono što će znati razina srednjeg menedžmenta jest: Period istraživanja (npr. istraživanje će biti tijekom rujna), koje sve kategorije mjerimo odnosno pratimo, koja pitanja svaka kategorija sadrži. Za djelatnike koji će biti „predmetom“ mjerenja svakako savjetujemo da znaju da se istraživanje odnosno mjerenje provodi te da znaju koje su to kategorije koje će biti ocjenjivane (urednost i čistoća, ljubaznost,



dodatna prodaja, ispitivanje potreba kupaca...), no nije potrebno da znaju svako pojedino pitanje. Na taj način osiguravate transparentnost i djelatnicima jednim dijelom smanjujete stres oko takve vrste kontrole jer imajući u vidu što se od njih očekuje osjećaju se sigurnije. U slučaju kada ne znaju što će tajni kupci od njih tražiti vrlo je čest slučaj da se javi otpor prema ovoj metodi i velika nesigurnost unutar cijelog kolektiva.

Besplatno za pretplatnike časopisa Poslovni savjetnik - KORIŠTENJE TELEFONSKE SAVJETNIČKE SLUŽBE!



Dragi pretplatnici časopisa Poslovni savjetnik, u 2015. godini svakom pretplatniku časopisa Poslovni savjetnik na raspolaganju su naši pravni i porezni stručnjaci, kojima se putem telefona u posebno predviđeno vrijeme možete obratiti u vezi svojih dilema **iz područja prava, poreza i radnih odnosa, a vezano uz poslovanje trgovačkog društva/obrta**. Usluga naročito vrijedna i korisna svima vama koji želite unaprijediti svoje poslovanje i saznati brzu, točnu i primjenjivu informaciju iz navedenih područja. Više na str. 40.

Pretplata na časopis Poslovni savjetnik je u tijeku, **svoju pretplatu možete obnoviti temeljem predračuna kojeg ste primili na vašu poštansku adresu**. Više informacija o pretplati i načinu korištenja call centra možete dobiti na broju telefona 01 49 21 742.

Savjetnici u razdoblju od 21.7. do 20.8. 2015. ne odgovaraju na upite pretplatnika zbog korištenja kolektivnog godišnjeg odmora. www.business-media-group.com