

**ŠPIJUNI U DUĆANU** Među kupcima kriju se i ljudi iz 'mystery shopping' agencije

# 350 tajnih agenata kontrolira kvalitetu shoppinga

**Banke, trgovine i restorani unajmljuju agente koji na terenu kao kupci provjeravaju njihovu kvalitetu usluga i zatim im isporučuju procjene i savjete**

Piše **Marjana Filipović-Grčić**



SLAVKO MIDJOR

**ZAGREB - U trgovinama, bankama, restoranima ili autosalonima nerijetko se, među običnim kupcima ili klijentima, kriju i "tajni agenti" tvrtke Heraklea, jedine hrvatske "mystery shopping" agencije.**

Riječ je o grani marketinga koja kod nas još nije dovoljno poznata, a tzv. tajni kupci, pod krinkom pravih klijenata, budnim okom procjenjuju usluge, proizvode i zaposlenike određenih poduzeća, koja i angažiraju Herakleu, te ih uspoređuju s ponudama konkurencije. Na popisu suradnika Heraklee 350 je osoba iz svih većih hrvatskih gradova. Prema nalogu, primjerice, neke banke, oni se predstavljaju kao građani koji žele dobiti kredit ili otvoriti žiroračun. No, pritom potajice obraćaju pozornost na niz detalja: paze kako im se obraća službenica, procjenjuju je li postupak za otvaranje računa jednostavan ili kompliciran itd. Ponekad se moraju uvjeriti u čistoću hladnjaka neke trgovine ili provjeriti hoće li ih tko ljubazno pozdraviti u roku od jedne minute nakon ulaska u poslovni prostor ili čak dobiju zadatak da ocijene rad jednog od zaposlenika, čiju fotografiju dobiju prije odlaska na teren.

## Posao iz snova

Vlasnica Heraklee, 27-godišnja Kristina Horbec, ideju za posao dobila je gledajući epizodu "Oprah Showa". Ona tvrdi da "mystery shopping" nije špijunaža zaposlenika, nego način provjeravanja slijede li radnici standarde kompanije. Naglašava kako su radnici uvijek upozoreni da će biti podvrgnuti analizi tajnih kupaca, ali nikad

se ne precizira kada će to biti i gdje. Taj "posao iz snova", koji uključuje besplatan odlazak na frizuru ili večeru u restoranu, a pri čemu se još dobro može zaraditi, nije lako dobiti.

- Tajni kupac može postati punoljetna osoba koja nam u razgovoru ili svojoj prijavi mora dokazati da je sposobna objektivno i precizno prenijeti svoja zapažanja. U obzir dolaze samo osobe koje su sklone obraćati pozornost na detalje, imaju dobro pamćenje i strogo poštuju diskreciju - tvrdi Kristina Horbec.

Ako kandidat na provjeri zadovolji te uvjete, mora proći i obuku u kojoj usvaja tehnike toga neobičnog zanimanja, a njegov identitet zauvijek ostaje tajan. Posao u Heraklei je povremen i honoraran, a Kristina Horbec ističe da većina tajnih kupaca ima stalni posao u nekim drugim tvrtkama. Među "agentima" je i 33-godišnja menadžerica B. B. Đ. koja je za Herakleu dozna-

la putem novinskog oglasa u kolovozu ove godine. Prijavila se, prošla strogu provjeru percepcijskih i diskrecijskih sposobnosti te postala tajni kupac.

## 'MYSTERY SHOPPING'

Ideja o "mystery shoppingu" potekla je iz SAD-a 50-ih godina prošloga stoljeća, nakon zabrane rasne diskriminacije. Tadašnja američka vlada počela je provjeravati mogu li pripadnici drugih rasa unajmiti stan u bjelačkim četvrtima. Lažni podstanari pokušavali su unajmiti stan od bijelaca, a ta je ideja kasnije poslužila vlasnicima tvrtki da provjere rad svojih radnika.

- Bila sam na porodiljnom i pomalo se dosadivala. Slučajno sam u novinama opazila oglas kojim je Heraklea tražila sura-

dnike. Prijavila sam se iz čiste znatiželje i danas u tom poslu zaista uživam. Kupovala sam u parfumerijama, posjećivala autosalone i restorane... radim sve što volim, a uz to solidno zarađim. Pogotovo mi se sviđa što je posao pomalo špijunski - rekla je tajna agentica.

## Poslovna tajna

Prema riječima vlasnice Heraklee, usluge njezine agencije u Hrvatskoj koriste najviše banke, kurirske službe, lanci maloprodajnih trgovina, fast-food restorani i benzinske postaje. Imena tvrtki klijenata Kristina Horbec nije otkrila, napominjući da je riječ o poslovnoj tajni.

- Klijentima isporučujemo "mystery shopping" procjene, ali i izvještaj sa savjetima za poboljšanje usluga i prijedlozima. O volji klijenata ovisi hoće li poslušati naše prijedloge - zaključila je Kristina Horbec.