

Шпион на час

Ведомости, № 219 (1259)29.11.2004

ВЕДОМОСТИ

Келли Спорс

В США вырос спрос на так называемых таинственных посетителей. Это внештатные работники фирм по оценке торгового персонала, которые тайно посещают магазины и рестораны, чтобы составить мнение об уровне обслуживания. Более 100 специализированных компаний работают в настоящее время в этой области. Они нанимают таинственных посетителей для своих региональных клиентов, распределяют задания и оплачивают сделанную работу.

Таинственные посетители работают на контрактной основе. Они могут соглашаться или отказываться от задания в зависимости от конкретной ситуации. К примеру, если внештатный таинственный посетитель очень занят на этой неделе или в этом месяце, он может отклонить задание.

Заказчики — рестораны, универмаги, кинотеатры и бензоколонки — готовы оплачивать услуги таинственных посетителей, чтобы обнаружить аспекты их бизнеса, которые нуждаются в улучшении. Заказчики спрашивают: улыбался ли клерк? Поприветствовали ли покупателя у двери? Был ли чистым пол?

Фирмы по оценке обслуживания ищут мотивированных людей, внимательных к деталям и способных изложить увиденное на бумаге, говорит Рон Уэлти, гендиректор компании по оценке обслуживания IntelliShop, которая консультирует таких клиентов, как сеть пиццерий Domino's и компанию по торговле подарками Hickory Farms. IntelliShop ценит в таинственных посетителях умение излагать свои мысли в письменном виде и способность предоставлять достоверные сведения.

В базу данных компании занесены 100 000 потенциальных таинственных посетителей. Однако фирма обращается далеко не ко всем. В прошлом году она нанимала на конкретную работу только 25% своих таинственных посетителей. В то же время она продолжает искать новых работников, потому что спрос на них в некоторых регионах растет. "Каждый раз мы посылаем в один и тот же магазин нового таинственного посетителя, — говорит Уэлти. — Через некоторое время служащие магазина начинают играть в игру под названием "Давайте вычислим, кто здесь таинственный посетитель".

Тот, кто хочет стать таинственным посетителем, может зайти на сайт ассоциации фирм по оценке обслуживания (Mystery Shopping Providers Association), которая объединяет 150 компаний по всему миру. Точный адрес сайта: www.mysteryshop.org.

Ассоциация не разрешает своим членам брать вступительный взнос с кандидатов. "Не нужно платить за то, что вы хотите стать таинственным посетителем", — говорит Джон Суинберн, гендиректор ассоциации. Он советует опасаться компаний, которые берут с новичков плату.

Когда человек становится таинственным посетителем, то на него сразу могут посыпаться задания по работе в его регионе. Но может случиться и так, что работа появится не сразу. Количество заданий зависит от объема работы в данном регионе и от числа таинственных посетителей, проживающих в этом месте. Поэтому для тех, кто хочет быть востребованным, имеет смысл подписать контракт сразу с несколькими фирмами.

Обычно задание включает основные сведения о том, что должен сделать таинственный посетитель, сроки выполнения работы и приблизительный размер оплаты. Зарботки варьируются. Некоторые рестораны просто оплачивают стоимость обеда, в то время как универмаг способен заплатить от \$10 до \$50 за одно задание. Внештатные таинственные посетители зарабатывают от \$500 до \$1000 в месяц. При этом обычно они сами оплачивают свои командировки.