

algemeen

'Zelfs mijn vrouw weet niet dat ik een mystery shopper ben'

kim herbots

17-07-2002

Pag. 6

Reeks: mysterieuze jobs (1)

de geheime wereld van winkelcontroleurs

Misschien is uw buurvrouw er wel eentje of uw schoonmoeder of, waarom niet, uw teerbeminde wederhelft. U weet het waarschijnlijk niet, maar in België lopen zo'n 500 mystery shoppers rond. Mensen zoals u en ik, in alle formaten en van alle leeftijden, die in opdracht van grote winkelketens nagaan of de bediening vlot is, de verkoper zijn goederen kent, de vloer proper is... Kortom, of alles is zoals dat zou moeten zijn. En ze doen dat niet op een James Bond-achtige manier. Nee, het zijn veeleer Miss Marples: onopvallend en doodgewoon.

Antwerpen

Van onze medewerkster

Kim Herbots

'In België bestaan we al zo'n zestien jaar', zegt Ernst Aben, managing-director van **Bare Associates** International. "Dat hotels en restaurants gecontroleerd worden, weet zowat iedereen, maar we doen dus ook winkels. Pas de laatste tijd komen bedrijven er meer en meer voor uit dat ze gebruikmaken van mystery shoppers. In het buitenland gaat het nog veel verder: daar doen we bijvoorbeeld ook banken, ziekenhuizen en openbare instellingen. Zover zijn we hier nog niet."

De klant is meestal een grote keten ("Iemand met drie ijssalonnetjes maakt geen gebruik van onze service. Die sturen wel eens zelf iemand undercover"), maar de mystery shopper zelf kan om het even wie zijn. "Qua leeftijd variëren onze shoppers van 22 tot 70 jaar. Dat is ook logisch, want elke klant heeft nood aan een ander profiel. Een cd-winkel zul je bijvoorbeeld eerder door een jongere laten bezoeken. Soms vragen firma's ook heel specifieke mensen. Als ze bijvoorbeeld willen weten hoe allochtonen behandeld worden in hun winkels. Maar over het algemeen proberen we zo min mogelijk op te vallen en zijn we een heel erg gemiddelde klant."

Mystery shoppen is iets wat mensen doen als bijbaantje. Mark is sinds een jaar aan de slag als mystery shopper. "In het dagelijks leven ben ik architect en in die bezigheid spoor ik ook constant problemen op voor mensen, dus dat mystery shoppen ligt helemaal in het verlengde van wat ik anders doe. Soms doe ik twee opdrachten per week, soms tien. Dat varieert. Ik heb al verschillende autodealers gedaan, treinen, gsm-winkels... Maar bijna niemand weet dat ik dit doe. Zelfs mij vrouw niet. Ik loop liever geen risico. Als zij het verder vertellen, dan komt het

misschien ter ore van iemand waar ik moet mystery shoppen."

"Niet iedereen is een goede shopper", vindt Aben. "Je moet onopvallend zijn, introvert en veel oog voor detail hebben. Ik mag niet veralgemenen, maar alleenstaande moeders zijn vaak heel goede shoppers. Ze kunnen plannen, organiseren, zijn zelfbewust en punctueel."

Een shopper moet op duizend-en-een dingen letten: zijn de ramen proper, zijn alle artikelen juist geprijsd, is de verkoper vriendelijk, zijn de promoties duidelijk, krijg je een kasticketje... "Tja je kunt natuurlijk niet met een notitieboekje afkomen, maar... O, excuseer me mijn gsm gaat." Aben neemt zijn telefoon uit zijn vest en lacht. "Ik had helemaal geen oproep, maar als ik dat zeg en ik maak dan enkele notities in mijn agenda, dan kijkt niemand daar vreemd van op. Dat soort trucs gebruiken wij voortdurend: postkaarten schrijven, even naar het toilet gaan... Bovendien krijg je op den duur wel een goed geheugen. Enkele weken terug had ik een ongeluk met de wagen: een auto reed tegen mij en stootte vervolgens weg. Toen de politie kwam kon ik alles beschrijven: autotype, kleur, waar er een kras zat, grootte van bestuurder, haarkleur, kleren... Ze dachten dat ik ook een speurder was, maar dat is gewoon beroepsmisvorming."

De winkels die een mystery shopper over de vloer krijgen, weten dat op voorhand. "Ze weten natuurlijk niet wanneer dat zal gebeuren en hoe", legt Aben uit. "Maar ze krijgen wel op voorhand de lijst van dingen waar de mystery shopper op zal letten. Het is ook niet de bedoeling dat mensen ontslagen worden na een beoordeling van ons. Onze rapporten zijn positief bedoeld." "Een autodealer heeft mij eens ooit flagrante leugens wijsgemaakt en was heel onvriendelijk. Dat zal meespelen in die man zijn evaluatie, maar hij verliest daarom zijn werk niet", bevestigt Mark.

"Soms maken we ons ook bekend na afloop van ons bezoek", gaat Aben verder. "Het kan zijn dat een verkoper die echt goed scoorde dan bioscooptickets of zo krijgt als incentive. Een groot automerk geeft zelfs een vakantie voor twee aan de verkoper die als beste uit de rapporten naar voren komt."

Info voor bedrijven: www.BAIservices.com

Info voor mystery shoppers in spe: www.BAIevaluators.com

Alleenstaande moeders zijn vaak heel goede mysteryshoppers

© 2002 Uitgeverij De Morgen NV

