

**Neki trgovci u Hrvatskoj već imaju noćnu moru od udruga potrošača. Ovih dana Savezu udruga za zaštitu potrošača pridružila se još jedna članica – agencija tajnih kupaca pod nazivom «Mystery Shopping». Najbolji tajni kupci i u našoj zemlji su računovođe i novinari (!) i to zbog dobrog uočavanja detalja, objektivnosti i primjerenom pisanju izvještaja**

**N**a zadovoljstvo potrošača, **Mystery Shopping** širi se Hrvatskom. Radi se o upotrebi tajnih kupaca koji će na zahtjev managementa tvrtke odglumiti da su redovni ili potencijalni kupci. Prethodno su educirani da prema zadanim kriterijima detaljno i objektivno ocjenjuju kvalitetu usluge te nakon obavljene tajne kupovine izvješćuju o svom kupovnom iskustvu.

Cilj **Mystery Shoppinga** je pružiti managementu povratne informacije kako se njihovi radnici zaista ponašaju prema kupcima. Namjera mu je poboljšati kvalitetu usluge, time i zadovoljstvo kupaca te povećati prodaju.

Prva i jedina specijalizirana **Mystery Shopping** agencija u Hrvatskoj je **Heraklea**, 27-godišnje vlasnice **Kristine Horbec**. Njeni «tajni kupci» možda upravo dok vi čitate ovaj članak «operiraju» po svim većim gradovima Hrvatske: Zagrebu, Rijeci, Osijeku, Puli, Splitu, Varaždinu, Sibeniku, Zadru, Dubrovniku, Karlovcu, Sisku, Bjelovaru, Vukovaru...

Kristina Horbec je ideju o otvaranju agencije dobila gledajući **Oprah Show** gdje je **Mystery Shopping** prikazan kao mogući dodatni način zarade. Završila je tečaj i jedina je certificirana učiteljica tajnih kupaca u Hrvatskoj, **Cathy Stucker**. **Heraklea** će uskoro postati punopravna članica **Mystery Shopping Providers Association** (Svjetske Udruge **Mystery Shopping** Agencija) i Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

Od usluga koje nudi **Heraklea** klijent može odabrati:

**Mystery Shopping** – anonimnu procjenu kvalitete usluge kupcima na klijentovim prodajnim mjestima. Procjena se može provesti i putem telefona, e-maile te na web stranicama.

**Benchmarking shopping** – komparativno konkurentsko tajno kupovanje u kojem se ispituje kvaliteta usluge konkurencije, stanje cijena i ponude.

**B2B Mystery Shopping** – provjera kvalitete usluge na tržištu poslovne potrošnje gdje kao tajni kupci sudjeluju vlasnici obrta i poduzeća.

Za one koje ne znaju postupak rada Kristina Horbec objašnjava: Nakon što se klijent odluči za jedan od oblika **Mystery Shoppinga**, izradi će se plan tajnog kupovanja te odabrati i educirati tajni kupac koji će to sprovesti. Nakon obavljene tajne kupnje, managementu će biti uručeni rezultati **Mystery Shoppinga**. Taj će izvještaj sadržavati podatke o ukupnim rezultatima po dućanima i po zaposlenicima, sve komentare tajnih kupaca te savjete agencije za poboljšanje usluge.

Tijekom samog zadatka, tajni kupac će procjenjivati: izgled prostora, izgled i pristup prodavača, njegovo poznavanje proizvoda i prodajne vještine, vještine zaključivanja prodaje, rješavanje reklamacije, postupanje sa «teškim» kupcima, brzina i kvaliteta e-mail komunikacije, razgovor putem telefona, kupovinu putem web-a, nastup na sajmovima i drugo.

#### PREDRASUDE

Postoji i predrasuda o **Mystery Shoppingu**, a to je da se radi o špijunažu zaposlenika. To nije istina, kaže Kristina, jer su sami zaposlenici upoz-

na upute koja su dogovorena s naručiteljem provjere kvalitete usluge.

Saznajemo i da su najbolji tajni kupci računovođe i novinari i to zbog dobrog uočavanja detalja, objektivnosti i primjerenom pisanju izvještaja.

#### POČETAK U AMERICI

Prva primjena **Mystery Shoppinga** bilježi se 1930-ih godina u jednoj američkoj robnoj kući. Nakon što je na velika vrata u poslovnu politiku ušao 50-ih godina prošlog stoljeća u SAD-u Zakon o zabrani diskriminacije, američka je vlada počela koristiti **Mystery Shopping** kako bi provje-

### AMERIČKA ISKUSTVA I U HRVATSKOJ

# TRGOVCI, OPREZ! kreću tajni kupci...



nati s tim da će se kod njih provoditi **Mystery Shopping** samo što ne znaju točno vrijeme niti izgled tajnog kupca. Također, klijent se ugovorom obavezuje da **rezultate dobivene Mystery Shoppingom neće zloupotrebljavati za otpuštanje ljudi ili kreiranje lažne prodaje**. Svaha **Mystery Shoppinga** nije otpuštati ljude već unaprijediti kvalitetu usluge kupcima. Stoga će nakon zaprimanja izvještaja, management nagraditi najbolje radnike, a one manje bolje poslati na dodatnu edukaciju.

«Herakleini» klijenti su banke, lanci supermarketa, restorani, parfumerije, butici odjeće i obuće, maloprodajni dućani, kompjuterski dućani, osiguravajuća društva i drugi. Kristina Horbec se nada da će, s obzirom da smo turistička zemlja, i hoteli uskoro početi koristiti usluge **Mystery Shoppinga**.

Svi tajni kupci koje angažira **Heraklea** (gleda sumnje u mogućnost potkupljivanja) materijalno su situirani, a **mystery shopping** im je honorarni oblik zarade. Prije nego što krenu u tajnu kupovinu moraju proći testnu **Herakleinu** procjenu, zatim polažu test po uzoru na **MSPA**-ov obrazac, slijedi telefonski intervju te osobni kontakt. Nakon što prođu selekciju, za svaki će zadatak dobiti detalj-

nila mogu li pripadnici drugih rasa unajmiti stan u četvrtima bijelaca...

Ipak, trebalo je proći još 30 godina da se masovnije počnu otvarati prve **Mystery Shopping** agencije. Godine 1997. osniva se **MSPA** s ciljem uvođenja kredibiliteta i postavljanja strogih standarda poslovanja. **Mystery Shopping** je i dalje najrazvijeniji u SAD-u gdje trenutno postoji oko 400 takvih agencija. Na europskom tržištu, **Mystery Shopping** je najrazvijeniji u Velikoj Britaniji i Njemačkoj.

Najpoznatije kompanije koje koriste **Mystery Shopping** da bi poboljšale kvalitetu usluge kupcima su **McDonalds**, **Ikea**, **Walmart**, **Sears**, **Mercedes**, **Volvo**, **Citroen**, **Citibank**, **Nokia**, **Calvin Klein**, **BMW**, **Opel**, **Panasonic** i brojni drugi.

Najpoznatije svjetske **Mystery Shopping** agencije su **Bare Associates International**, **Speedmark**, **NOP**, **Shopping Shack**, **ESA**, **MSM**, **Thinksmart**, **Green and Associates**.

U Hrvatskoj tvrtke se još ne žele javno predstavljati dok se obave prva tajna kupovanja i analize koje su u tijeku. Bit će zanimljivo saznati rezultate, zar ne.

→ Suzana Badurina