

Opis zanimanja

Tajni kupac (Mystery shopper, Secret shopper)



Opis posla:

Tajni kupac za potrebe kompanija ili agencija koje kompanije unajmljuju rade neku vrstu kontrole kvaliteta. Naime, oni dobijaju zadatak da nazovu korisnički servis ili da posete prodavnicu/uslužni centar kako bi mogli da ocene kvalitet usluge. Ovo je kompanijama koje imaju jaku konkurenciju i koje se trude da pridobiju klijente tako što nude najbolju uslugu u svojoj branši izuzetno važno.

Tajni kupci obilaze prodavnice i uslužne centre predstavljajući se kao obični kupci. Njihov zadatak je da izvuku što više korisnih informacija o za klijenta o kvalitetu usluga koje pružaju. Oni ocenjuju, na primer, stručnost i ljubaznost zaposlenih u objektu, kvalitet njihovih preporuka, urednost prostora, način na koji je asortiman predstavljen u objektu i slično. Može da se desi i da dobiju spisak pitanja koja treba da postavite na licu mesta. Nekada obavljaju i samu kupovinu pa imaju zadatak da vrše reklamaciju na robu u cilju zamene.

Tokom svoje posete, tajni kupac mora da obraća pažnju na veliki broj stvari i da ih pamti kako bi kasnije napisao kvalitetan izveštaj svom nalogodavcu.

Radni uslovi:

Tajni kupci najčešće nemaju fiksno radno vreme već rade po zadacima koje dobijaju. Njihov rad je često terenske prirode.

Poželjne kvalifikacije i osobine:

Osoba koja želi da radi kao tajni kupac treba da bude nepristrasna, objektivna, sposobna da se u potpunosti posveti zadatku i precizna. Osim toga, poželjno je da ima dobro pamćenje jer je moguće da će kasnije biti potrebno da zapiše imena, cene i slične sitnice. Takođe, potrebno je da poseduje dobre komunikacione sposobnosti i da zna lepo da se izražava, kako usmeno, tako i pismeno.

Osposobljavanje i zapošljavanje:

Nije potrebna posebna obuka za obavljanje ovog posla. Ipak, neke kompanije koje zapošljavaju tajne kupce imaju kraće obuke sa isticanjem bitnih veština koje treba razvijati.