



Handleiding mysteryshoppen.nl

Wat is mysteryshoppen?

Als mysteryshopper bezoekt u anoniem winkels, soms een horecagelegenheid of belt u naar bedrijven. Bij een winkelbezoek voert u een verkoopgesprek, zoals u dat normaal gesproken ook zou doen. U past bijvoorbeeld kleding en observeert de klantvriendelijkheid van de medewerker(s). Soms moet er ook een aankoop worden gedaan bij de winkel, u ontvangt dan een voorschot van ons. Na afloop van het bezoek rapporteert u uw bevindingen door middel van het invullen van een vooraf samengesteld score formulier (multiple choice). In veel gevallen dient u ook nog een verslag te schrijven over uw bezoek aan de winkel. Vervolgens bundelen wij alle bevindingen en rapporteren deze aan onze opdrachtgever. Naar aanleiding van deze gegevens kan de opdrachtgever de kwaliteit en service in de winkel aanpassen en de verkoopcijfers positief beïnvloeden.

Waar moet ik aan voldoen als ik mysteryshopper wil worden?

Een mysteryshopper (M/V) moet:

- minimaal MBO denk/werkniveau hebben en foutloos Nederlands kunnen schrijven.
- 18 jaar of ouder zijn (geen leeftijdslimiet).
- binnen een deadline kunnen werken.
- betrouwbaar zijn, een scherp waarnemer en zelfstandig kunnen werken.
- in het bezit zijn van een computer en internet.
- het leuk vinden om te winkelen!

Hoe kan ik mij inschrijven voor een onderzoek?

Als je tijd hebt om onderzoeken voor ons te doen kan je jezelf via www.mysteryshoppen.nl inschrijven voor onderzoeken. Let hierbij goed op wanneer het onderzoek loopt. Kan je dan ook echt? Kan je zorgen dat het verslag op tijd is ingeleverd? Is de reisafstand reëel? Indien dit zo is kan je jezelf inschrijven voor een onderzoek. Je vindt de locatie(s) aan waar je heen wilt gaan.

LET OP! Dit betekent niet automatisch dat je deze locaties ook mag bezoeken. De donderdag voorafgaand aan de onderzoekswEEK ontvang je een e-mail indien het onderzoek aan je is toegekend.

Hoe bereid ik mij voor op een onderzoek?

Voor je op pad gaat voor een onderzoek is het heel belangrijk dat je een goede voorbereiding hebt gedaan. Dit houdt in dat je op www.mysteryshoppen.nl kijkt waar je precies heen moet. Lees vervolgens de briefing goed door. Wat wordt er van je verwacht en wat zijn specifieke punten waar je op moet letten? Moet je wel of geen aankoop doen? Lees de vragenlijst goed door. Zo komt je achteraf niet voor verrassingen te staan als je deze moet invullen. Soms zitten erg specifieke vragen bij waar je extra op moet letten tijdens het bezoek. Zodra er een onderzoek aan je is toegewezen is het van belang dat je de verwachte bezoekdatum invoert! Als je nog niet precies weet welke dag je het onderzoek gaat doen, vul dan de laatste dag van de onderzoekswEEK in. We weten dan in ieder geval dat je op pad gaat. Mocht je verhinderd zijn, laat dit dan zo snel mogelijk weten!

Zijn er nog onduidelijkheden? Schroom dan niet om contact op te nemen met mysteryshoppen.nl! Dit kan tijdens kantooruren via 036-5317473

Hoe voer ik mijn onderzoek correct uit?

Heb je de vragenlijst en de briefing goed doorgelezen? Dan kan je op pad naar de toegewezen locatie. Doe alsof je een 'normale' klant bent en houd je aan de instructies uit de briefing. Laat onder geen beding weten dat je een mysteryshopper bent! Let tijdens je bezoek goed op hoe de medewerker er uitziet die jou helpt. Let hierbij op haar, ogen, postuur, lengte, kleding enz. Dit is erg belangrijk en moet zo duidelijk mogelijk omschreven worden.

Als je de winkel weer verlaat schrijf dan wat 'speerpunten' op die je niet moet vergeten. Vul hierna zo snel mogelijk het verslag in. Hoe eerder je dit doet hoe meer details je nog weet!

Hoe moet ik omgaan met onverwachte situaties?

Het kan gebeuren dat je bij een locatie komt en de zaak gesloten is of verbouwd wordt. Maar er kunnen ook andere onverwachte zaken aan het licht komen. Bij twijfel bel je direct naar ons en samen zoeken we dan naar een oplossing. Het adres kunnen we checken en afspreken hoe je het onderzoek alsnog kunt afronden.

Hoe rond ik een onderzoek af?

Als je de locatie bezocht hebt moet je het verslag invoeren op www.mysteryshoppen.nl/onderzoeken. Indien je meerdere locaties toegewezen hebt gekregen, let er dan op dat je het verslag bij de juiste locatie invoert!

Neem de tijd om de scorelijst goed in te vullen. Lees elke vraag goed door voor je deze beantwoordt. Er wordt in de meeste gevallen gevraagd om een omschrijving van de medewerker. Probeer hier altijd zo uitgebreid mogelijk te zijn! Meestal wordt er ook gevraagd om een verslag van een bezoek. Hierbij is het ontzettend belangrijk dat je in de tegenwoordige tijd schrijft, in de ik-vorm en een goed 'filmpje' van het bezoek weergegeven wordt.

Hoe declareer ik een onderzoek?

Als je een onderzoek hebt gedaan moet je zelf via www.mysteryshoppen.nl jouw declaratie invoeren. Bij een project staat altijd aangegeven wat de vergoeding voor het onderzoek is, ook staat hierbij altijd de reiskostenvergoeding vermeld. Meestal is dit een vast bedrag, soms wordt deze op variabel gezet. Dit houdt in dat je € 0.19 per kilometer mag declareren.

Stapsgewijs kan je het declaratieformulier invullen. Nadat je dit gedaan hebt klik je op 'Indienen'. Deze declaratie komt dan binnen bij mysteryshoppen.nl. Wij streven ernaar om de declaraties uiterlijk vier tot zes weken na sluitingsdatum van het onderzoek aan jou te voldoen. De betaling geschiedt dus niet per maand, maar per project.

Waarom wordt een onderzoek soms niet betaald?

Onderzoeken die niet juist zijn uitgevoerd worden niet vergoed. Als wij merken dat de briefing niet gevolgd is of het script niet is aangehouden, dan is het onderzoek niet bruikbaar voor ons. We zullen dit communiceren met de mysteryshopper en vertellen dat er geen vergoeding wordt uitbetaald.

Gedragscode

1. De Mysteryshopper verplicht zich en garandeert ten opzichte van Mysteryshoppen.nl om volstrekte geheimhouding te bewaren ter zake van alle door Mysteryshoppen.nl verstrekte informatie, welke al niet aantoonbaar uit andere hoofde openbaar is (de "Informatie"). De Informatie kan bestaan uit schriftelijke documenten, notities, computerfiles, email, (telefonische) gesprekken, werkinstructies, visuele waarnemingen, et cetera.
2. De Informatie mag slechts door de Mysteryshopper worden gebruikt voor het voorbereiden, uitvoeren en rapporteren van voornoemde mystery visit.
3. De Mysteryshopper zal, tijdens de duur en tot drie jaar na de uitvoering van de laatstelijk uitgevoerde mystery visit, de Informatie geheim houden.
4. Schade, alsook door mysteryshoppen.nl gemaakte kosten welke voortvloeien uit overtreding door de Mysteryshopper, zullen volledig vergoed worden door de Mysteryshopper aan mysteryshoppen.nl.
5. Deze verklaring en geschillen die daaruit voortvloeien, worden beheerst door Nederlands recht. Bij geschillen is de kantonrechter van de rechtbank te Lelystad bevoegd, tenzij dwingend recht zich hiertegen verzet.

Contact

Mysteryshoppen.nl is te telefonisch te bereiken van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 via 036-5317473.

Voorbeeldverslag

Hieronder leest u een verslag zoals wij het graag zien. Alles in tegenwoordige tijd en in de ik-vorm. Het moet een levendig verslag worden.

De etalages zien er zeer aantrekkelijk uit en nodigen je uit om naar binnen te gaan. Je ziet direct dat er drie dagen lang een Fashion Event gehouden wordt. Bij binnenkomst word er enthousiast een goede morgen toegewenst en wordt er gevraagd of ik eerst even wil rondkijken of direct geholpen wil worden. Ik vertel dat ik eerst een beetje rond ga snuffelen. Tijdens het rondlopen word ik wederom begroet door een medewerkster. Zodra ik de winkel door gelopen heb en diverse artikelen in de hand heb genomen, komt er een medewerkster naar mij toelopen en vraagt ze of ik al iets van mijn gading heb gezien. Ik vertel dat ik iets zoek bij het vest dat ik aanheb. De medewerkster loopt samen met mij langs de rekken en we halen er een bruine broek in drie modellen uit en een paar leuke T-shirts. Ik word uitgenodigd om eerst een kopje koffie te gaan drinken met iets lekkers erbij. Ondertussen brengt de medewerkster de artikelen naar de paskamer. In de winkel staan diverse tafels met heerlijke koekjes en gebakjes. Na de koffie ga ik naar de paskamer en pas ik de broeken. Zodra ik uit de paskamer loop komt de medewerkster direct naar mij toelopen en geeft mij advies. Ondertussen heeft zij nog diverse broeken uitgezocht en ook deze ga ik passen. Uiteindelijk vinden wij samen dat een donkerbruine broek van het merk Cambio het beste zit. Zeker het advies om deze met laarzen te gaan dragen word door mij gewaardeerd. De medewerkster heeft ondertussen nog diverse artikelen erbij gehaald die uitstekend bij de broek en mijn vest passen. Uiteindelijk wordt de keus erg moeilijk omdat er veel bij staat en ook uitstekend bij mij passen. De medewerkster helpt mij bij het kiezen en wijst mij erop dat in het begin van het seizoen de beste keus aanwezig is. Ze vindt twee T-shirt van Etoile du Monde erg geschikt voor mij en ze kan mij overtuigen om ze beide te kopen. Ik ben erg tevreden met de aanschaf van deze beide T-shirts en de bruine strakke broek. De medewerkster neemt de artikelen mee naar de kassa en vraagt of ik reeds sta ingeschreven als klant. Ik beaam dit en vraag of ze mij nogmaals kan uitleggen wat de voordelen hiervan zijn. Ze legt mij het spaarsysteem uit. De kleding wordt netjes ingepakt in vloeipapier en ze geeft mij de tas aan door van achter de kassa vandaan te lopen. Mij wordt nog een fijne dag toegewenst en erg veel plezier met de aankoop. Een tevreden vrouw loopt de winkel uit. Ik ben vriendelijk en met een goed advies geholpen. Terwijl de medewerkster met mij bezig is, is ze ook nog met de andere klanten in contact, dit stoort mij absoluut niet. Ik krijg direct aandacht zodra ik uit de paskamer kom. De medewerkster heeft erg goed haar best gedaan om zich in te leven in mijn situatie en smaak. De andere twee medewerksters zijn of bezig met klanten of bellen met klanten om door te geven dat bestelde artikelen binnengekomen zijn. Ook zij hebben een enthousiaste uitstraling en zijn goed bezig met hun klanten.