

1. Wat is Mystery Shopping?

Wat is mystery shopping? Mystery Shopping kan gedefinieerd worden als: Het gebruik van getrainde/geïnstrueerde personen om een dienst/serviceverlenend proces te ervaren en te meten door zich voor te doen als potentiële/ echte klant. De mystery shoppers rapporteren hun ervaringen aan mystery shopping organisatie op een objectieve en gedetailleerde wijze.

Waarom gebruiken bedrijven Mystery Shopping? Mystery shopping biedt bedrijven en organisaties de mogelijkheid om hun prestaties te bekijken door de ogen van een gast of klant. De resultaten van mystery shopping worden gebruikt om goede prestaties van medewerkers te kunnen meten en belonen, om trainingen voor personeel op te baseren of om trainingsbehoeften te meten, om probleemgebieden aan het licht te brengen en op te kunnen lossen, om prestaties te kunnen vergelijken met de prestaties van de concurrent.

Hoe werkt Mystery Shopping? Mystery shoppers bezoeken bedrijven als gewone, onopvallende gasten/ klanten. Zij observeren de geboden diensten en producten van het bedrijf met behulp van op maat gemaakte briefings en vragenlijsten. Hetgeen resulteert in een gedetailleerde evaluatie. Middels de resultaten van deze bezoeken wordt het management voorzien van gespecificeerde informatie.

Wie gebruiken mystery shopping? Mystery shopping wordt toegepast in verscheidene bedrijven en branches, zoals restaurants, winkels, ziekenhuizen, hotels, banken, bioscopen, etc. etc. Of een bedrijf nu een individuele organisatie is, behoort tot een franchise organisatie of een keten, ze kunnen allen gebruik maken van mystery shopping voor een continue lopende meting van hun klantgerichtheid.

2. Het inschrijven op een onderzoek

Als je tijd hebt om onderzoeken voor ons te doen kunt 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 vinkt de locaties aan waar je heen wilt gaan.

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

3. Het voorbereiden van 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 u extra op moet letten tijdens uw bezoek.

Zodra er een onderzoek aan je is toegewezen is het van belang dat je de verwachte bezoekdatum invoert! Indien je dit niet doet zijn wij er vrij in om het onderzoek bij je te verwijderen. Mocht je uiteindelijk 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

4. Het uitvoeren van een onderzoek

Heeft je de vragenlijst en de briefing goed doorgelezen? Dan kan je op pad naar jouw toegewezen locatie. Doe alsof je een 'normale' klant bent en houdt 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 eruit ziet die jou helpt. Let hierbij op haar, ogen, postuur, lengte, kleding enz. Dit is erg belangrijk voor in het verslag, dit moet zo duidelijk mogelijk erin staan.

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!

5. Het afronden van een onderzoek

Als u de locatie bezocht heeft kunt u het verslag invoeren op www.mysteryshoppen.nl/onderzoeken.

Indien je meerdere locaties hebt toegewezen gekregen, let 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.

Hier onder zie je wat voorbeelden zoals wij het graag zien.

Omschrijving van de medewerker

De medewerkster heeft donkerblond haar en draagt dit in een paardenstaart. Ze heeft lichtblauwe ogen en een licht getinte huid. Ze is ongeveer 1.75 lang en is gekleed in een zwarte pantalon met daarop een witte blouse.

Wat is het meest positieve dat je tijdens dit bezoek is opgevallen?

De medewerkster weet, door het stellen van open vragen, mijn wensen te achterhalen. Zij luistert goed naar mij.

Wat is het meest te verbeteren dat je tijdens dit bezoek is opgevallen?

Het valt mij op dat de medewerkster mij geen extra accessoires probeert te verkopen.

Voorbeeldverslag

Ik loop het filiaal binnen. Achter in het filiaal staat een medewerkster. Ze ziet er keurig verzorgd uit en draagt bedrijfskleding. Ik word direct door haar begroet door middel van een knikje. De medewerkster helpt op dat moment iemand anders, maar laat op deze manier weten dat ze mij gezien heeft. Ongeveer twee minuten later komt ze op mij af om te vragen of ze mij kan helpen. Ik vertel haar dat mijn prepaid toestel van Samsung gestolen is en dat ik op zoek ben naar een nieuw exemplaar. De medewerkster probeert door middel van het stellen van diverse open vragen achter mijn wensen te komen. Ik vertel haar onder andere dat ik voor ongeveer 20 á 30 Euro per maand verbel. De medewerkster zegt mij dat het in dat geval voordeliger is om een abonnement te nemen. Ze vertelt mij dat een los prepaid toestel behoorlijk duur is. De medewerkster laat mij diverse abonnementen zien, maar al gauw concluderen wij samen dat een Hi 25 Euro abonnement voor mij een goede oplossing is. Het voordeel is ook dat ik dan een mooi nieuw gratis toestel kan uitzoeken. De medewerkster laat mij zien welk gratis toestel ik onder andere kan uitzoeken en geeft spontaan een korte demonstratie. Ik ben tevreden. De medewerkster vraagt subtiel of ze het abonnement voor mij kan afsluiten, maar ik geef aan dat ik er nog even over na wil denken. Wij groeten elkaar en de medewerkster lacht en zegt dat ze hoopt om mij terug te zien. Ik verlaat het filiaal.

6. Declareren

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

Hieronder zie je een voorbeeld hoe je dit moet invullen:

Welkom Contact Mysteryshop onderzoeken Inschrijven **Declaraties** Profiel Feedback Uitloggen

Nieuwe declaratie

Bjom Borg (25/08/2008 - 29/08/2008)
 Samsung Electronics (04/08/2008 - 18/08/2008)
 tfor telecom (30/06/2008 - 25/07/2008)
 Lake Side (26/05/2008 - 29/06/2008)
 KPN Retail (09/06/2008 - 14/06/2008)

Declaratie voor

Klant (*)

Maand (*) oktober

Jaar (*) 2008

Update

Bezochte locaties

Bezochte locaties

Benzinevergoeding

Benzinevergoeding

Voeg toe

Parkerkosten

Parkerkosten

Beschrijving

Hoeveelheid (€)

Voeg toe

Verzendkosten

Verzendkosten

Beschrijving

Hoeveelheid (€)

Voeg toe

Gekochte producten

Gekochte producten

Item

Hoeveelheid (€)

Voeg toe

Vooruitbetaling ontvangen

Hoeveelheid (€)

Indienen Annuleren

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.

7. Veel gestelde vragen

Kan ik mij ook voor meerdere onderzoeken inschrijven?

Ja dit kan.

Ik heb mij ingeschreven voor een onderzoek en ben ingepland. Nu kan ik opeens niet meer, wat moet ik nu doen?

Neem zo snel mogelijk contact op met mysteryshoppen.nl en geef dit door. Zo kunnen wij nog op tijd iemand anders inplannen! Let volgende keer goed op bij inschrijven of je dan ook kunt!

Bij aankomst van de opgegeven locatie blijkt de winkel er niet te zitten/hij is gesloten, wat nu?

Neem direct contact met ons op en geef dit door. Zo kunnen wij voor u opzoeken of de winkel eventueel verhuisd is. Ga dus niet direct weg van de locatie.

Ik heb mijn declaratie nog niet binnen!

Wij streven ernaar om de declaraties uiterlijk vier tot zes weken na sluitingsdatum van het onderzoek te voldoen. De betaling geschiedt dus niet per maand, maar per project. Heeft u het geld dan niet binnen? Dan kunt u contact met ons opnemen.

Ik heb een onderzoek gedaan met aankoop. Hiervoor heb ik van jullie een voorschot gekregen. Nou mocht ik de producten met 30% korting houden. Hoe reken ik uit wat ik terug moet overmaken naar jullie? De klant biedt je de mogelijkheid de kleding met 30% korting aan te schaffen, dit houdt in dat je zelf 60% betaald en 30% van ons vergoed krijgt via de declaratie. Als je de artikelen wilt houden dan bereken je eerst hoeveel 30% van het bedrag is. Dit bedrag zet je als aankoop op je declaratie en verreken je met het voorschot. Stuur wel de aankoopbon naar mij, je kunt ook een gescande versie mailen. Indien je de kleding niet wilt houden dan stuur je het (met de kaartjes er aan!) retour.

Ben ik ook in dienst van jullie?

Nee.