



## OBSERVATØRENS HÅNDBOK

### Hva er Mystery Shopping eller Kvalitativ Feedback?

**Mystery Shopping** er en metode for evaluering av tjenestekvalitet hvor kvaliteten på tjenesten eller selve tjenesten evalueres gjennom kundens øyne. Med andre ord, vi vurderer hva slags tjeneste kundene faktisk mottar i bedriften.

Målet av Mystery Shopping er å finne ut de sterke og de svake sidene ved tjenesten og dermed gi den mest **objektive og nyttige tilbakemeldingen** til bedriftene. **Målet er absolutt ikke å se etter feil og straffe ansatte** - det er viktig å få en nyttig tilbakemelding som kan brukes for å forbedre bedriftens tjenester og utvikle kompetansene til ansatte.

### Hvorfor trenger bedriftene Mystery Shopping?

Mystery Shopping gir selskapet muligheten til å få tilbakemeldinger gjennom øynene til en vanlig kunde. Som regel er denne shoppingen mer detaljert enn en kundetilfredshetsundersøkelse fordi observatør evaluerer alle aspekter ved kundeservice og husker de nødvendige detaljene.

Gjennom Mystery Shopping får bedriftene konkrete innspill på hva som kan forbedres i tjenesten. Mystery Shopping lar bedriftene også fokusere på spesifikke aspekter eller faser av tjenesten som selskapet ønsker å evaluere.

Gjennomføring av Mystery Shopping gir bedriften muligheten til å motivere ansatte, for eksempel ved å knytte den ansattes prestasjonslønn til resultatene av Mystery Shopping eller anerkjenne ansatte for ekstraordinær innsats og gode resultater.

### Hvem er Mystery Shopper eller Observatør?

Mystery shopper eller observatør er en person som utgir seg for å være en vanlig kunde i butikken, men oppfører seg i henhold til den gitte situasjonen. I de fleste tilfeller må observatøren opptre som en vanlig kunde, uten å tiltrekke seg oppmerksomheten. Observatøren beskriver hele serviceprosessen og gir detaljerte tilbakemeldinger til bedriften ved å svare på spørsmålene i evalueringsskjemaet etter besøket.

I noen prosjekter må en bestemt bedrift evalueres, mens i noen tilfeller bestemte medarbeidere. **I tillegg leser observatørene gjennom prosjektets evalueringsguide og skjema** for å finne ut av hva de skal være oppmerksomme på og hvordan de skal oppføre seg. I løpet av besøket opptre observatører mer passivt og gir butikkmedarbeideren muligheten til å hilse, takke og si farvel først. Observatørens jobb er å vurdere tjenesten objektivt og nøyaktig, uten å ta hensyn til sine personlige preferanser og mening.

Tilbakemelding gis via et evalueringsskjema. Skjemaet fylles ut i vårt Dive Online system elektronisk. **Skjemaet skal fylles ut så snart som mulig, senest 24 timer etter evalueringen.** Tidsfrister er svært viktige i arbeidet av en observatør siden de gitte fristene er satt av oppdragsgiver av en eller annen grunn.

Skjemaet har stort sett ja/nei-spørsmål eller spørsmål med flervalgssvar. Nesten hvert spørsmål (sikkert negative spørsmål) må også kommenteres av observatøren for å beskrive situasjonen rundt shoppingen så nøyaktig som mulig og gi så mange tilbakemeldinger til selskapet som mulig. **Det er viktig å skrive klart og korrekt norsk og med fulle setninger!** Alle skjemaer gjennomgår kvalitetskontroll: ufullstendige kommentarer eller kommentarer uten tegnsetting kan ikke videresendes til oppdragsgiveren som bestiller evalueringen.

### **Lønn og belønning til observatører**

Avhengig av prosjekt varer evalueringen sammen med utfylling av skjemaet **10-45 minutter** og lønn for én evaluering er **3-15 euro** (nettopris). I noen evalueringer er belønningen - det kjøpte produktet (f.eks. restauranter, apotek osv.). Lønn avhenger av kompleksiteten til prosjektet og spørreskjemaet. I tillegg til standardlønn for en shopping, er det mulig for de beste observatørene å motta en belønning eller ulike bonuser (f.eks. tilleggsbetaling for flere evalueringer osv.).

### **Hvilke egenskaper vurderer vi for å velge de beste observatørene?**

- Stå-på-humor og iver etter å delta i forskjellige prosjekter;
- Rask respons og kommunikasjon;
- Høy kvalitet og rettidig utfylling av skjemaer;
- Feilfri skriftspråk (bruk av fullstendige setninger);
- Overholdelse av avtaler og frister;
- Vilje til å hjelpe andre;
- God læringsevne (nybegynnere kan også få en belønning).

Mest aktive observatørene kan tjene rundt **100-200 euro** per måned. En agenturavtale inngås med observatørene og lønnen mottatt for Mystery Shopping blir betalt til observatørens bankkonto. **Alle observatørene som gjennomfører evalueringer er registrert i arbeidstakerregisteret på ubestemt tid - etter vellykket gjennomføring av første prøveevaluering legges observatøren til i ansattregisteret med den datoen når prøveevalueringen ble utført.** Avtalen kan sies opp når som helst ved å varsle oss via e-post.

## Viktig informasjon observatørene bør vite

Observatørens formål er å bidra til utvikling av bedriftens tjenestekvalitet. For at observatørens evaluering skal være så objektiv som mulig, må **man ikke evaluere personer en kjenner**, bedriften hvor observatøren jobber/har jobbet eller steder hvor bedriftens faste kundeprofil ikke samsvarer med observatørens. Observatøren må besøke den evaluerte bedriften alene (med mindre annet er oppgitt) for å unngå forstyrrende faktorer i evalueringen av tjenesten. Observatøren må ikke fortelle butikkmedarbeidere at han befinner seg i bedriften på grunn av Mystery Shopping.

**Før man gjennomfører evalueringen må en lese nøyaktig gjennom både veiledningsmateriell og skjemaet**, slik at man vet hvordan en bør oppføre seg og hva en bør være mer oppmerksom på. Hver veiledningsmateriell og skjemaer er forskjellige, så før hvert nytt prosjekt må observatøren gjøre seg kjent med all nødvendig informasjon. Før evalueringen må man tenke gjennom ens ønske og hvorfor en ønsker det gitte produktet/tjenesten i henhold til situasjonen, slik at en er klar til å svare på spørsmålene til butikkmedarbeidere. *For eksempel, hvis situasjonen oppstår i en skobutikk, og man trenger sesongmessige sko til seg selv, bør man være forberedt på at butikkmedarbeideren spør om en vil ha med/uten hæler, hvilken farge, til hvilket formål (f.eks. støvler for å gå på kontoret eller sko for å luften hunden i skogen osv.), hvilken størrelse osv.*

Hvis det trengs å evaluere en bestemt medarbeider, er det nødvendig å sjekke når den gitte medarbeideren er på jobb (vi gir enten en tidsplan eller spesifikke datoer når den nødvendige personen er på jobb), og observatøren bør få vite hvilken medarbeider han må kontakte med før selve evalueringen. **Det er svært viktig å lese veiledningsmateriell og spørreskjemaet til og med man tidligere har evaluert** den samme bedriften fordi scenarier og betingelser kan endre seg hele tiden.

Hvis du samtykker til å gjennomføre evalueringen, og du har fått en bestemt dato når evalueringen skal utføres, må du ikke gjøre det en annen dag eller ikke gjøre det i det hele tatt. **Hvis du virkelig ikke kan gjøre evalueringen, må du umiddelbart informere kontaktpersonen for prosjektet** slik at han får tid til å finne noen andre for å erstatte deg.

Det er absolutt ikke lov å sende noen andre for å gjøre et prøvekjøp uten at kontaktpersonen for prosjektet vet det, og det er forbudt å lyve i skjemaet.

**OBS! Ved problemer eller spørsmål som haster er det obligatorisk å gi beskjed til kontaktpersonen for prosjektet umiddelbart: ring eller send en melding til kontaktpersonen slik at situasjonen kan løses effektivt og raskt.** Siden evalueringen også skjer utenom arbeidstid, kan det hende at kontaktpersonen for prosjektet ikke ser beskjeden din umiddelbart.

Vi sender også ofte nyhetsbrev med informasjon om nye prosjekter som kommer. Innimellom nyhetsbrev sender vi ut både personlige invitasjoner og massemailer. **Personlige brev skal alltid besvares**, uansett om du kan delta i prosjektet eller ikke.

Dersom du mest sannsynlig ikke får gjort den avtalte evalueringen og du vet dette på forhånd, sørg for å informere kontaktpersonen slik at han kan komme med en annen løsning. Det er svært viktig for kontaktpersonen å vite om evalueringen er gjennomført eller om han trenger å finne en ny observatør for å fullføre prosjektet innen fristen.

**Hvordan ser workflow ut?**

- Observatør informerer om hvilke evalueringer han ønsker å delta i denne måneden (dersom nye prosjekter er lastet opp i systemet og du har markert i kontoen din at du ønsker å motta brev fra systemet, får du beskjed via epost hvilke prosjekter er lagt til) og/eller søker på passende evalueringer i systemet, som allerede inneholder kort informasjon om hva som må gjøres i dette prosjektet.
- **Veiledningsmaterieell for hvordan å søke på prosjekter** er tilgjengelig som en lenke i den personlige kontoen i systemet. Der er det en mer detaljert veiledning og forklaring på hvordan du bruker systemet og søker på prosjekter.
- Kontaktpersonen for prosjektet gir tilgang til instruksjer/skjemaer og sender også arbeidsplanene til medarbeidere eller de konkrete tidspunktene da medarbeideren er på jobb (bare i situasjoner når det trenges personlig evaluering).
- **Observatøren leser nøyaktig gjennom veiledningen, spørreskjemaet og scenarier nøye før selve evalueringen.**
- Observatøren gjennomfører evalueringen **til fastsatt tid** (i systemet kan man finne fristen for skjemaene og tilsvarende informasjon) og etter shoppingen fyller observatøren ut spørreskjemaet i tide.
- Observatøren svarer ved behov på tilleggsspørsmål som kontaktpersonen stiller (**observatøren beholder alltid notatene sine i minst 3 måneder**).
- Hvis det er en shopping, må produktene først kjøpes for egne penger, og hvis prosjektet spesifiserer at produkter kan returneres, så refunderer vi umiddelbart pengene for produktet når produktet returneres til oss. Dersom observatøren har vært pålitelig og har en lang erfaring, er det også mulig å få forskuddsbetaling før shopping.
- Observatøren må **returnere produktene sammen med kvittering**. Måten å returnere varer kan være forskjellig fra gang til gang. Det viktigste er å returnere varene med kvitteringen: uten kvitteringen kan vi ikke refundere kjøp.
- Observatøren får betalingen senest **den 15. i påfølgende måned**. Dersom shoppingen ble avsluttet med et kjøp vil kostnadene for de kjøpte og deretter returnerte produktene betales til observatøren innen et par dager fra dagen vi har mottatt produktene.
- *Observatøren kan være registrert som arbeidsledig og fortsatt jobbe hos oss. Vi henter skattekort og registrerer personen i arbeidsregisteret, men man må selv fylle ut hvor mange timer man har jobbet. De timene man har jobbet, blir trukket fra pengene man får fra NAV. Hvis en person ønsker å jobbe så mye med Mystery Shopping at det dekker en vanlig lønn, så er det opp til den enkelte person.*

**En god observatør...**

- er høflig og pålitelig
- har gode skrive- og kommunikasjonsevner
- er vennlig og åpen når han kommuniserer med evaluerte tjenesteleverandører
- teser nøyaktig gjennom scenarier, veiledningsmateriell og spørreskjemaer før evalueringen utføres
- tenker gjennom bakgrunnsituasjon og sine ønsker før shoppingen for å være klar til å svare på medarbeiderens spørsmål
- sjekker butikkens åpningstid og, hvis det trenges, leter etter den evaluerte medarbeideren på sosiale medier for å sikre at man vurderer en riktig person
- er ærlig og nøyaktig når man fyller ut evalueringsskjemaer
- svarer på brevene til kontaktpersonen for prosjektet, til og med det ikke er mulig å gjennomføre shoppingen
- gjennomfører den avtalte shoppingen og fyller ut skjemaene innen avtalt tid
- varsler umiddelbart dersom avtalt evaluering ikke lar seg gjennomføre
- diskuterer eller nedvurderer ikke bedriften/medarbeideren som er evaluert på sosiale medier eller andre steder, deler ikke informasjonen innhentet under evalueringen med tredjeparter

**Gi oss beskjed om du har noen spørsmål!**