



## TESTOSTJA TÖÖJUHEND

### Mis on testost?

**Testostlemine** (mystery shopping) on teeninduskvaliteedi hindamise meetod, kus hinnatakse teeninduse või teenuse kvaliteeti kliendi pilgu läbi – teisisõnu hinnatakse, millise teeninduse osaliseks kliendid tegelikult ettevõttes saavad.

Testostlemise eesmärk on teha kindlaks teeninduse nõrgad ja tugevad küljed ning anda seeläbi võimalikult **objektiivset ja kasulikku tagasisidet** ettevõtetele. **Kindlasti ei ole testostlemise eesmärgiks otsida vigu ja karistada töötajaid** – oluline on saada kasulikku tagasisidet, mida saab kasutada ettevõtte teeninduse parandamiseks ja teenindajate oskuste arendamiseks.

### Miks ettevõtted vajavad testoste?

Testost annab ettevõttele võimaluse saada tagasiside tavakliendi pilgu läbi. Testost on reeglina detailsem kui seda on kliendi rahulolu-uuring, sest testostja jälgib kõiki klienditeeninduse aspekte ja jätab meelde vajalikud detailid.

Läbi testostude saavad ettevõtted konkreetse sisendi, mis vajab teeninduse juures parandamist. Samuti võimaldavad testostud keskenduda konkreetsetele teeninduse aspektidele või etappidele, mille taset soovib ettevõtte hinnata.

Testostude teostamine võimaldab ettevõttel teenindajaid motiveerida, näiteks sidudes teenindaja tulemuspalga testostude tulemustega või tunnustada heade tulemustega teenindajaid.

### Kes on testostja?

Testostja on inimene, kes kehastab kaupluse tavapärase klienti, kuid käitub vastavalt etteantud situatsioonile. Enamasti peab testostja käituma kui tavapärane klient, endale liigselt tähelepanu tõmbamata. Testostja kirjeldab kogu teenindusprotsessi läbi oma silmade ning annab sellest ettevõttele detailset tagasisidet, vastates peale külastust hindamisankeedis olevatele küsimustele.

Osade projektide puhul tuleb hinnata konkreetset asutust, samas mõnel juhul konkreetseid teenindajaid. **Eelnevalt tutvub testostja projekti hindamisjuhendi ja ankeediga**, et teada, millele tuleb tähelepanu pöörata ja kuidas käituda. Külastuse käigus jääb testostja pigem passiivseks pooleks ja annab teenindajale võimaluse end esimesena tervitada, tänada ja hüvasti jätta. Testostja töö on hinnata teenindust objektiivselt ja täpselt, ilma enda isiklike eelistusi ja arvamusi arvesse võttes.

Tagasisidet testostu kohta antakse hindamisankeedi kaudu. Ankeet täidetakse meie Dive Online keskkonnas elektrooniliselt. **Ankeet tuleb täita esimesel võimalusel, hiljemalt 24 tundi peale hindamise läbiviimist.** Tähtajad on testostja töös väga olulised, kuna antavad ajalised piirangud on klientide poolt põhjusega määratud.

Ankeedis on enamasti jah/ei küsimused või valikvastused. Pea igat küsimust (kindlasti negatiivset) tuleb testostjal ka kommenteerida, et anda võimalikult täpselt edasi testostu olukorda ja võimalikult palju tagasisidet ettevõttele. **Oluline on kirjutada korrektses eesti keeles ja täislausetega!** Kõik ankeedid läbivad kvaliteedikontrolli, poolikuid ja ilma kirjavahemärkideta kirjutatud kommentaare/situatsioonikirjeldusi ei saa edastada kliendile, kes testoste tellib.

### Testostja töötasu ja premeerimine

Olenevalt projektist kestab testost koos ankeedi täitmisega **10-45 minutit** ja tasu ühe testostu eest on **3-15 eurot** (netotasuna). Osade hindamiste puhul on tasuks ostetud toode (nt söögikohad, apteegid jm). Testostu tasu sõltub projekti ja tagasisideankeedi keerukusest. Lisaks testostu tavatasule on võimalik parimatel testostjatel saada preemiat või erinevaid boonuseid (nt mitmete hindamiste tegemisel lisatasu vms).

### Millised omadusi hindame parimate testostjate valikul?

- Initsiatiivikus projektides osalemisel
- Kiire reageerimine ja kommunikatsioon
- Kvaliteetne ning õigeaegne ankeetide täitmine
- Korrektn kirjakel (terviklausete kasutamine)
- Kokkulepetest ja tähtaegadest kinnipidamine
- Abivalmidus
- Hea õppimisvõime ning areng (preemiat võivad saada ka algajad testostjad)

Aktiivsemad testostjad võivad teenida umbes **100-200 eurot** kuus kätte. Testostjatega sõlmitakse käsundusleping ja testostlemise eest saadud töötasu makstakse ametlikult testostja pangakontole. **Kõik testostjad, kes teostavad hindamisi, võetakse arvele töötajate registrisse (maksuametisse) tähtajaliselt / tähtajatult – töötajate registrisse lisatakse testostja peale esimese proovihindamise edukat läbiviimist sama kuupäevaga, mil proovihindamine tehtud sai.** Lepingut saab lõpetada iga kell andes sellest teada meile e-maili teel.

## Oluline info, mida kindlasti testostja teadma peaks

Testostja eesmärk on aidata kaasa ettevõtte teeninduskvaliteedi arengule. Et testostja hinnang oleks võimalikult objektiivne, siis **ei tohi hinnata enda tuttavaid inimesi**; ettevõtet, kus testostja töötab / on töötanud ega kohti, kus ettevõtte tavakliendi profiil ei vasta testostja omale. Testostja peab hinnatavat teenindusasetust külastama üksinda (kui pole öeldud teisiti), et vältida segavaid faktoreid teeninduse hindamisel. Testostja ei tohi reeta teenindavale personalile, et ta on asutuses testostu eesmärgil.

**Enne testostu läbiviimist tuleb kindlasti tutvuda nii hindamisjuhendi kui ankeediga**, et teaksite, kuidas käituda ja millele enam tähelepanu pöörata. Iga juhend ja ankeet on erinev, seega tuleb enne igat uut projekti ennast vajaliku informatsiooniga kurssi viia. Enne testostu tuleb Teil välja mõelda vastavalt situatsioonile oma soov ja miks/kellele antud toodet/teenust soovite, et oleksite valmis vastama teenindaja küsimustele. *Nt kui situatsiooniks on jalatsite kaupluses hooajale vastavad jalatsid iseendale, peaksite olema valmis, et teenindaja küsib, kas soovite kontsaga/ilma, mis värvi, mis otstarbeks (nt viisakad kontoris käimise saapad või metsas koeraga jalutamiseks jalatsid vms), mis suurus jms.*

Kui on vaja hinnata konkreetset teenindajat, siis tuleb jälgida, millal on antud teenindaja töö (anname ette kas graafiku või konkreetset kuupäevad, mil vajalik teenindaja töö on) ning hea on juba enne hindamist teada, millise teenindaja poole pöörduma peate. **Väga oluline on lugeda hindamisjuhend ja ankeet läbi ka siis, kui olete eelnevalt juba sama teeninduskohta hinnanud**, kuna ka samade teeninduskohtade lõikes võivad situatsioonid ja tingimused muutuda.

Kui olete lubanud testostu läbi viia ja Teile on ette antud konkreetne kuupäev, millal testost tuleb sooritada, siis ei tohi seda teha mõnel teisel päeval või üldse tegemata jätta. **Kui Te tõesti ei saa testostu ära teha, tuleb sellest koheselt anda teada projekti kontaktisikule**, et tal oleks veel aega leida keegi teine Teid asendama.

Kindlasti ei tohi saata testostu tegema kedagi teist, ilma projekti kontaktisiku teadmata ning keelatud on ankeedis valetada.

**NB! Kiireloomuliste küsimuste või probleemide korral on kohustuslik koheselt projekti kontaktisikule helistada või sõnum saata, et tekkinud olukord leiaks kiiresti efektiivse lahenduse.** Kuna testostud toimuvad ka töövälisel ajal, ei pruugi projekti kontaktisik e-maili või keskkonnas ankeedi tagasilükkamist koheselt näha.

Saadame tihti ka uudiskirju, kus on info, millised uued projektid tulevad. Uudiskirjade vahepeal saadame välja nii personaalseid kutseid kui massmeile. **Personaalsele kirjadele tuleb alati vastata**, olenemata sellest, kas projektis saate osaleda või mitte.

Kui Te suure tõenäosusega ei saa kokkulepitud testostu sooritada ja teate seda juba ette, siis andke sellest kindlasti teada ka projekti kontaktisikule, et ta saaks välja mõelda mõne teise

lahenduse. Kontaktisikul on väga oluline teada, kas testost on tehtud või on tal vaja leida uus testostja, et tähtjaks projekt tehtud saaks.

### Milline näeb välja tööprotsess?

- Testostja võib teavitada, millistes projektides ta see kuu osaleda soovib (kui uued hindamised on keskkonda ülesse laetud ja Teil on seadistatud oma kontol, et soovite saada süsteemist kirju, tuleb meilile teade, mis projektid on lisatud) ja/või taotlema sobivaid hindamisi keskkonnas, kus on kirjas juba lühiinfo, mida antud projektis täpsemalt tegema peab.
- **Hindamiste taotlemise juhend** on keskkonnas personaalsel kontol olemas lingina, seal on täpsem õpetus ja selgitus, kuidas keskkonda kasutada ja hindamisi taotleda.
- Projekti kontaktisik annab ligipääsu juhenditele/ankeetidele ja personaalse hindamise puhul saadab ka teenindajate töögraafikud või konkreetsed ajad, millal teenindaja töö on.
- **Testostja tutvub juhendi, ankeedi ja situatsiooniga hoolikalt enne hindamise läbiviimist.**
- Testostja viib hindamise läbi ettenähtud ajal (keskkonnas on ankeetide juures tähtaeg ja vastav info on lisatud ka ankeedi juurde) ning täidab peale hindamist ankeedi õigeaegselt.
- Vajadusel vastab testostja täiendavatele küsimustele, mis projekti kontaktisikul tekivad hindamise kohta (**testostja hoiab oma märkmeid alati alles vähemalt 3 kuud**).
- Kui tegemist on ostuga hindamisega, tuleb tooted osta esmalt enda raha eest ja kui projektis on määratud, et toote saab ka tagastada, siis kui toode on meile tagastatud, kanname toote eest ka koheselt raha tagasi. Kui testostja on olnud usaldusväärne ja pikaajalise kogemusega, on võimalik ka ostude jaoks saada ettemaksu.
- Testostja peab tagastama tooted **koos originaaltšekiga** vastavalt juhendites toodud kuupäevadele meie kontorisse Tallinnas või väljaspool Tallinna saadab Smartpostiga. Kui tšekk puudub, ei saa tooteid tagastada, st me ei saa hüvitada ostetud toote kulusid.
- Testostjale makstakse tasu tükitöö põhimõttel hiljemalt **järgmise kuu 15. kuupäevaks**. Kui testost lõppes ostuga, siis makstakse testostjale ostetud ning seejärel tagastatud toodete eest kulud mõne päeva jooksul alates ajast, kui oleme toote saanud kätte.
- Pöörame tähelepanu, et uue töötaja andmed kantakse kõik vastavalt seadusele Maksu- ja Tolliameti töötamise registrisse. **Antud töö ei taga Teile paraku ravikindlustust**, sest ühes kuus sooritatud hindamiste eest saadav töötasu ei ole piisavalt suur (*võlaõigusliku lepingu alusel töö- või teenustasude saaja, kes ei ole kantud äriregistrisse füüsilisest isikust ettevõtjana ja kelle eest juriidiline isik või juriidilised isikud maksavad sotsiaalmaksu*

sotsiaalmaksuseaduse § 9 lõike 1 punkti 2 alusel ühes kuus kas eraldi või kokku vähemalt sotsiaalmaksu miinimumkohustuse ulatuses).

#### Hea testostja...

- on aus ja tähelepanelik
- on hea kirjutamis- ja suhtlemisoskusega
- on hinnatavate teenindajatega suheldes rõõmsameelne ja avatud
- tutvub enne hindamise teostamist situatsioonikirjelduse, hindamisjuhendi ja tagasiside ankeediga
- mõtleb enne testostu läbi teenindussituatsiooni ja oma soovi, et olla valmis vastama teenindaja täpsustavatele küsimustele
- jälgib vajadusel kaupluste graafikuid ja otsib võimalusel õige inimese ülesse sotsiaalmeediast, et kindlasti hinnata õiget inimest
- on hindamisankeete täites aus, põhjalik ja täpne
- vastab projekti kontaktisiku kirjadele, ka siis, kui ei ole võimalik sel hetkel hindamist teha
- teeb kokkulepitud ajaks ära lubatud testostud ja täidab ankeedid
- annab koheselt märku, kui kokkulepitud hindamist ei ole võimalik teostada
- ei aruta ega tee maha sotsiaalmeedias vms kohas hinnatud ettevõtet/teenindajat ega jaga hindamise käigus saadud infot kolmandate osapooltega

**Küsimuste korral küsige julgelt lisainformatsiooni!**