ამონარიდი იდუმალ მყიდველთა ასოციაციის ოფიციალური სახელმძღვანელოდან იდუმალი მყიდველის შესახებ

მოქმედებს ევროპის, აფრიკის, აზია-წყნარი ოკეანის, ლათინური ამერიკის რეგიონებში.

შესწორებულ იქნა 2011 წლის აპრილში

სრული სახელმძღვანელო, იდუმალ მყიდველთა ასოციაციის ეთიკის კოდექსთან ერთად (ინგლისურ ენაზე), შეგიძლიათ იხილოთ მისამართზე www.mspa-eu.org/en/ethics.html. თარგმანით გამოწვეული ცვლილებების შემთხვევაში, გადამწყვეტად ჩაითვლება ამ ამონარიდის ინგლისური ვერსია.

საყალდებულო: **გთხოვთ გაეცნოთ ცალკეული იმ ქვეყნის იდუმალ მყიდველთან დაკავშირებულ ადგილობრივ საკითხებს მონაცემთა დაცვის, ხელშეუხებლობის, სამართლებლივ, სოციალურ, საგადასახადო და ეთიკურ სფეროში, რომელშიც გიწევთ იდუმალი მყიდველის პროგრამის განხორციელება მიუხედავად თქვენი კომპანიის წარმოშობის ქვეყნისა.**

1 - ეთიკური პრინციპები

- იდუმალი მყიდველის პროექტის მიზანს უნდა წარმოადგენდეს მომსახურების პროცესისა ან/და ხარისხის შესახებ ადმინისტრაციული ინფორმაციის მოძიება, რომელიც გამოყენებული იქნება სასწავლო პროგრამებსა და მომსახურების გაუმჯობესებისას, რაც შესაბამისად გაზრდის მომხმარებლის კმაყოფილებას, დაცვას და ერთგულებას.
- იდუმალი მყიდველის კვლევის შედეგები არ უნდა წარმოადგენდეს თანამშრომელთა დასჯის ან/და სამსახურიდან დათხოვნის მთავარ და ერთადერთ მიზეზს.
- იდუმალ მყიდველის პროექტის განმახორციელებელმა კომპანიამ უნდა უზრუნველყოს მოცემული სახელმძღვანელოს პირობების საკუთარი კლიენტისთვის გაცნობა და უნდა მიაღწიოს მასთან შეთანხმებას ორივე მხარის მიერ აღნიშნული პირობების პროექტის საფუძვლად აღიარების თაობაზე.

2 - ტექნიკური პრინციპები

საყალდებულო

- იდუმალი მყიდველის კვლევა ობიექტურად ასახავს კლიენტის მომსახურების მიწოდებას. შესაბამისად, იდუმალი მყიდველის პროგრამა უნდა მოიცავდეს იმ პირობათა ერთობლიობას, რომლებიც ყველაზე უკეთ ასახავენ მომხმარებლის რეალურ შთაბეჭდილებებს.
- ყიდვის სცენარი დაგეგმილი უნდა იყოს იმგვარად, რომ შესაძლებელი იყოს კონკრეტული გაყიდვის, მომსახურების ან სამუშაო ქცევის შესწავლა, რაც წარმოადგენს კვლევის მთავარ ამოცანას. იგი უნდა იყოს რეალისტური, უნდა ასახავდეს მომხმარებლის ბუნებრივ ქცევას, და იძლეოდეს იდუმალი მყიდველის მიერ მისი დამაჯერებლად გათამაშების შესაძლებლობას.
- იდუმალი მყიდველისთვის განკუთვნილი სცენარები უნდა იყოს უსაფრთხო, არ უნდა მოითხოვდეს კლიენტის პერსონალის ან იდუმალი მყიდველის მხრიდან რაიმე უკანონო ქმედებას ან აყენებდეს მათ რისკის ქვეშ გაავრცელონ პირადი ინფორმაცია მათივე ნების საწინააღმდეგოდ, ან წარმოადგენდეს არასასურველი ჩანიშვნებისა და შემდგომ მათ წინააღმდეგ განხორციელებული ქმედებების საფუძველს.
- კლიენტის პერსონალი ინფორმირებული უნდა იყოს მათი მუშაობის დროდადრო იდუმალი მყიდველის პროგრამის ფარგლებში შესაძლო შემოწმების თაობაზე. მარეგულირებელი ორგანოების ან ქვე-კონტრაქტორების მიერ მომსახურების დონის შემოწმების მიზნით ამგვარი კვლევების გამოყენებისას უნდა უზრუნველყონ შესამოწმებელი მხარის გაფრთხილება შეფასების ამგვარი მეთოდის გამოყენების თაობაზე, და შესაბამისად შეატყობინონ პერსონალსაც.
- პერსონალი სათანადოდ უნდა იყოს ინფორმირებული კვლევის მიზნებისა და დანიშნულების შესახებ.
- თანამშრომელთა სახელების ან მათი ვიდეო, აუდიო იდენტიფიციკაციის გავრცელება დასაშვებია მხოლოდ პერსონალის წინასწარ ინფორმირების შემთხვევაში. რადგანაც შეუძლებელია კონკურენტი კომპანიის პერსონალის ინფორმირება კვლევის შესახებ, დაუშვებელია მათი იდენტიფიკაციის გავრცელებაც.
- ბონუს პროგრამების, ნაწილობრივ ან მთლიანად, იდუმალი მყიდველის პროგრამის საფუძველზე განხორციელებისას სათანადოდ უნდა იყოს ინფორმირებული პერსონალი.

MSPA® MYSTERY SHOPPING PROVIDERS ASSOCIATION

შემუშავებულია სარეკომენდაციო სახელმძღვანელო, რომელიც მოიცავს სხვა პრინციპებს, მათ შორის:

რამდენიმე საიდუმლო მაღაზია, ფაქტობრივი ინფორმაცია, სიმარტივე, ლაკონურობა და დავალების მნიშვნელობა, პერსონალის ინფორმირება, საცდელი კვლევა, პერსონალის მცდელობა გამოიცნონ იდუმალი მყიდველები, გამომუშავების საფუძველზე აყვანილი კადრები, ვებ-გვერდის შეფასებები.

3 - მონაცემთა საჯარო გამოქვეყნება

ამგვარი გამოქვეყნების მთავარ მიზანს უნდა წარმოადგენდეს იდუმალი მყიდველის პროგრამის, როგორც ღირებული საშუალების, მიმართ დადებითი დამოკიდებულების შექმნას და იდუმალ მყიდველთა ასოციაციის მიმართ კეთილგანწყობის ჩამოყალიბება. კვლევის შედეგები კონცენტრირებული უნდა იყოს არა დაბალხარისხიანი მომსახურების მიწოდების ხაზგასმაზე, არამედ მის გაუმჯობესებაზე.

სავალდებულო

- *თქვენი კომპანია აწყობს იდუმალი მყიდველის პროგრამას:*
  გაითვალისწინეთ, რომ პრეს რელიზი მოიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:
  - თუ ვინ ატარებს/ვის ეკუთვნის პროგრამა,
  - დადასტურებას, რომ პროგრამას ახორციელებდა იდუმალ მყიდველთა ასოციაციის წევრი კომპანია,
  - დადასტურებას, რომ პროგრამა ხორციელდებოდა იდუმალ მყიდველთა ასოციაციის ეთიკის ნორმების სახელმძღვანელოს შესაბამისად,
  - იდუმალი მყიდველის პროგრამის ძირითადი პრინციპების მოკლე მიმოხილვას,
  - პროგრამის დეტალურ ტექნიკურ სპეციფიკაციას,
  - კვლევის იმ შედეგების ასახვას, რომელთა გავრცელებას და გამოქვეყნებას გეგმავთ,
  - კვლევის შედეგად მიღწეულ გაუმჯობესებებს
- *მედიისა და სხვა (გადამხდელი) კლიენტის მიერ განხორციელებული იდუმალი მყიდველის პროგრამა:*
  - ზუსტად შეათანხმეთ კლიენტთან კვლევის მიზნები და ტექნიკური სპეციფიკაცია.
  - შეთანხმდით, თუ ვის ეკუთვნის მონაცემები და როგორ შეიძლება მათი შემდგომი გამოყენება.
  - ორგანიზაციათა კვლევის შედეგები, გარდა იმ ორგანიზაციებისა, რომელთა კონტროლს ან მართვას ექვემდებარება კლიენტი, არ უნდა უწყობდეს ხელს ინდივდუალური მონაწილეების (მაგ. თანამშრომელთა) იდენტიფიცირებას.

სარეკომენდაციო სახელმძღვანელო უზრუნველყოფილია აგრეთვე:

პროექტის დაწყებამდე, მონაცემთა დამუშავების შემდგომ და მათ გამოქვეყნებამდე გასატარებელი ღონისძიებების შესახებ, პროგრამის ანგარიშების მომზადებისას და შედეგების გავრცელებისას გასათვალისწინებელი მთავარი რჩევების შესახებ, კვლევის შედეგების ოპტიმალური გამოყენების შესახებ, როგორ დაეხმაროთ მედიას ასახოს ის ინფორმაცია, რისი ასახვაც თქვენ გსურთ, ა.შ.

4 - ხარისხის კონტროლის შესახებ

- იდუმალ მყიდველს მიაწოდეთ შესაბამისი სახელმძღვანელო და ინფორმაცია.
- კლიენტი და კომპანია უნდა შეთანხმდბნენ: იდუმალ მყიდველთა პროფილზე, ანგარიშგების მოთხოვნებზე, საველე მონიტორინგის პროცესებსა და ხარისხის კონტროლზე.
- მონაცემთა რატიფიკაცია უნდა ხორციელდებოდეს კომპიუტერული ან/და ლოგიკური შემოწმების, ან სხვა შესაბამისი საშუალების გამოყენებით.

5 - სააგენტოს პასუხისმგებლობა იდუმალ მყიდველთა მიმართ

- სავალდებულოა ყველა იდუმალი მყიდველისთვის შეთანხმებული კომპენსაციის გაცემა თითოეულ განხორციელებულ პროექტზე და იდუმალი ყიდვის პროცესში განხორციელებული წინასწარ-შეთანხმებული ნებისმიერი შენაძენის ანაზღაურება.
- სავალდებულოა იდუმალ მყიდველთა წერილობითი ინფორმირება გადახდის პროცესისა და ვადის შესახებ, აგრეთვე შეთანხმებული იდუმალი ყიდვის კონტაქტის შესაბამისი ინსტრუქციის მიხედვით განუხორციელებლობის შედეგების შესახებ, მათ შორის რომელიმე შეთანხმებული იდუმალი ყიდვის კონტაქტზე „არ-გამოცხადების“ შედეგების შესახებ.