MSPA-nın RƏSMİ GİZLİ MÜŞTƏRİ QAYDALARINDAN ÇIXARIŞ

Avropa, Afrika, Asiya-Sakit Okean, Latın Amerikası regionlarına şamil edilir

Aprel 2011-ci ildə yenilənmişdir

Qaydaların tam mətni, eləcə də MSPA Əxlaq Məcəlləsi (ingilis dilində) ilə www.mspa-eu.org/en/ethics.html ünvanında tanış ola bilərsiniz.
Tərcümədə fərqliliklər mövcud olduğu təqdirdə, bu çıxarışın ingilis versiyası əsas tutulmalıdır.

***MƏCBURİ*: Şirkətinizin hansı ölkəyə aid olmasından asılı olmayaraq, gizli müştəri proqramlarını həyata keçirdiyiniz hər ölkədə gizli müştəri fəaliyyətlərinə tətbiq olunan yerli məlumatların qorunması, gizlilik, hüquqi, sosial, vergi və əxlaq məsələləri ilə tanış olun.**

1 - Əxlaq prinsipləri

- Təlim planlarına dəstək olmaq və xidmət səviyyəsinin yaxşılaşdırılmasına yardım etmək, və beləliklə müştəri məmnuniyyətini yüksəltmək, müştərilərin mənafeyinin müdafiəsini və müştərilərin loyallığını təmin etmək məqsədilə gizli müştəri layihəsinin qarşısında duran vəzifə proseslər və/və yaxidmətin keyfiyyəti haqqında idarəçilik məlumatlarının verilməsindən ibarət olmalıdır.
- Gizli müştəri hesabatlarından töhmət və/və yaişdən çıxarılma üçün yeganə əsaskimi istifadə olunmamalıdır.
- Gizli müştəri fəaliyyəti göstərən şirkət onun sifarişçisinin bu bələdçidə verilmiş müddəalardan xəbərdar olmasını təmin etməli və hər iki tərəfin bu qaydaları layihə üçün əsas olaraq qəbul etdiyinə dair razılıq əldə etməlidir.

2 - Texniki prinsiplər

Məcburi

- Gizli müştəri proqramı sifarişçinin göstərdiyi xidmətləri obyektiv şəkildə qeydə alır. Buna görə də gizli müştəri proqramına müştərilərin real təəssüratlarını ən yaxşı şəkildə əks etdirən müxtəlif şəraitlər daxil edilməlidir.
- Tədqiqatın mövzusu olan xüsusi satışları, xidməti və ya fəaliyyəti yoxlamaq üçün alış-veriş ssenarisi tərtib olunmalıdır. O gerçək olmalı, müştərinin təbii davranışını əks etdirməli və gizli müştəri tərəfindən inandırıcı şəkildə həyata keçirilə bilməlidir.
- Gizli müştəri proqramında istifadə olunan ssenarilər, nə sifarişçinin işçilərindən, nə də gizli müştərilərdən qeyri-qanuni nə isə etməklərinin istənilməməsi, və ya onları, öz iradələrinin əskinə, şəxsi məlumatlarını bəyan etməyə məcbur edəcək və ya onlar barəsində məlumatların arzuedilməz siyahılara daxil edilməsinə və sonradan onlarla əlaqəyə keçilməsinə gətirib çıxaracaq hər hansı fiziki risk altına düşməmələri baxımından təhlükəsiz olmalıdır.
- Sifarişçinin işçi heyətinə onların fəaliyyətlərinin vaxtaşırı olaraq gizli müştəri proqramı çərçivəsində yoxlanıla biləcəyinə dair məlumat verilməlidir. Müdiriyyət/İdarə Heyəti və ya proqrama cəlb olunmuş əlavə icraçılar təqdim olunan xidmət səviyyəsini yoxlamaq üçün belə tədqiqatlardan istifadə etmək istədikdə, onlar yoxlanılacaq tərəfin bu cür qiymətləndirmə üsulundan istifadə ediləcəyini dərk etdiyinə əmin olmalı və öz işçi heyətini müvafiq şəkildə məlumatlandırmalıdırlar.
- Nəticələrin məqsədi və nəzərdə tutulan istifadəsi haqqında işçi heyətinə aydın məlumat verilməlidir.
- Əgər işçi heyətə qabaqcadan məlumat verilibsə, heyət üzvlərinin adları və ya onların kimlikləri video, audio materiallarda və s.-də bəyan edilə bilər. Rəqib şirkətin işçi heyəti tədqiqat barəsində məlumatlandırıla bilinməyəcəyinə görə, onların kimlikləri bəyan edilməməlidir.
- Gizli müştəri proqramlarında qismən və ya tam olaraq bonus proqramları nəzərdə tutulubsa, bu barədə heyətə aydın məlumat verilməlidir.

Digər prinsipləri əhatə edən Tövsiyə Xarakterli Göstərişlərmövcuddur, o cümlədən:

Çoxsaylı gizli alış-verişlər, faktiki məlumatlar, tapşırığın sadəliyi, yığcamlığı və münasibliyi, işçi heyəti haqqında məlumatlar, eksperimental yoxlama, gizli müştəriləri ayırd etməyə cəhd göstərən işçilər, komisyon əsasında işləyən işçi heyəti, vebsayt vasitəsilə qiymətləndirmələr.

3 - Məlumatların açıq mənbələrdə dərc edilməsi

Belə nəşrlərin məqsədi etibarlı üsul kimi gizli müştəri proqramına və MSPA-ya qarşı müsbət münasibətin yaradılmasından ibarət olmalıdır. Əldə edilmiş nəticələrin hədəfində zəif xidmət göstərənlər deyil, xidmətin yaxşılaşdırılması dayanmalıdır.

Məcburi

➢ *Şirkətiniz tərəfindən başladılan gizli müştəri proqramı:*

Press-reliz/Mətbuat üçün xəbərdə aşağıdakı məlumatların verildiyini yoxlayın:

- Proqramın təşəbbüskarı/sahibi kimdir,
- Proqramın MSPA üzvü olan şirkət tərəfindən keçirildiyinə dair təsdiq,
- Proqramın MSPA Əxlaq Qaydaları çərçivəsində həyata keçirildiyinə dair təsdiq,
- Gizli müştəri proqramının əsas prinsiplərinə dair qısa izahat,
- Proqramın texniki xüsusiyyətlərinə dair təfsilatlar,
- Aşkar etmək və dərc etmək istədiyiniz nəticələrin təqdimatı
- Nəticələrdən irəli gələn düzəlişlər

➢ *Kütləvi informasiya vasitələri və digər (ödəyən) sifarişçilər tərəfindən başladılan gizli müştəri proqramı*

- Aparılan tədqiqatın məqsədlərini və texniki xüsusiyyətlərini sifarişçi ilə aydınlaşdırın.
- Məlumatlara kimin sahib olduğunu və onlardan necə istifadə ediləcəyini razılaşdırın.
- Sifarişçilərin nəzarəti və ya idarəçiliyi altında olmayan digər müəssisələr üçün əldə edilmiş nəticələr fərdi iştirakçıların (yəni işçilərin) kimliyinin aşkar edilməsinə şərait yaratmamalıldır.

Tövsiyə Xarakterli Göstərişlərhəmçinin aşağıdakılar üçün təqdim olunur

Layihədən qabaq görülən tədbirlər, məlumatların işlənməsindən sonra və dərc edilməsindən qabaq görülən tədbirlər, proqram hesabatlarının hazırlanması və nəticələrin bəyan edilməsinə dair əsas təlimatlar, tədqiqat nəticələrindən maksimum fayda əldə edilməsi, yazılmasını görmək istədiyiniz məqamlarıyazmaq üçün KİV-ə necə yardım etmək və s.

4 - Keyfiyyətə nəzarət

- Gizli müştərilərə kifayət qədər göstəriş və təlimatlar verilməlidir
- Sifarişçi və şirkət aşağıdakıları razılaşdırmalıdır: Gizli müştərilərin profili, tələblərə dair təlimatlandırma, sahə işləri prosesinin yerində yoxlanılmasıvə keyfiyyətənəzarət
- Məlumatların düzgünlüyü kompüter və/və yaməntiqi yoxlamalar vasitəsilə yaxudhər hansı digər müvafiq vasitələrin köməkliyi ilə yoxlanmalıdır.

5 - Agentliyin gizli müştərilər qarşısında məsuliyyəti

- Bütün gizli müştərilərə yerinə yetirilən hər layihə üçün razılaşdırılmış pul vəsaitinin ödənilməsi və gizli alış-veriş prosesinin bir hissəsi kimi əvvəlcədən təsdiqlənmiş hər hansı alışlara görə kompensasiya verilməsi məcburidir.
- Gizli müştərilərin ödəniş proseduru və müddəti haqqında, habelə razılaşdırılmış gizli müştəri təmaslarının tələb olunan göstərişlərə uyğun həyata keçirilməməsinin nəticələri, habelə razılaşdırılmış gizli müştəri təması məntəqəsinə gəlməmənin nəticələri barəsində yazılı şəkildə məlumatlandırılması məcburidir.