

EXTRAS DIN INSTRUCȚIUNILE OFICIALE ALE MSPA PRIVIND CUMPĂRĂTURILE SUB ACOPERIRE

Aplicabile în Europa, Africa, Asia-Pacific, regiunile din America Latină

Actualizat în aprilie 2011

Instrucțiunile complete, împreună cu Codul etic al MSPA (în limba engleză), se găsesc la adresa următoare www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

În cazul unor ambiguități datorate traducerii, versiunea în limba engleză a acestui contract va fi considerată ca fiind cea definitivă.

OBLIGATORIU: vă rugăm să verificați dispozițiile naționale privind protecția datelor, confidențialitate, cadrul legal, social, fiscal și etic aplicabil cumpărăturilor sub acoperire în fiecare țară în care desfășurați programe de cumpărături sub acoperire, oricare ar fi țara de origine a companiei dumneavoastră.

1 - Principii etice

- Obiectivul unui proiect de cumpărături sub acoperire este acela de a oferi informații referitoare la managementul proceselor și/sau la calitatea serviciilor, pentru a contribui la planurile de formare și la îmbunătățirea serviciilor și de a spori astfel satisfacția și fidelitatea clienților și dorința acestora de a susține imaginea companiei.
- Rapoartele elaborate în urma cumpărăturilor sub acoperire nu trebuie folosite doar ca o justificare pentru muștrări și/sau concedieri.
- O companie care oferă servicii de cumpărături sub acoperire trebuie să se asigure că dispozițiile enunțate în aceste instrucțiuni au fost luate la cunoștință de către clienții lor și că ele sunt acceptate de ambele părți ca bază a proiectului.

2 - Principii tehnice

Obligatoriu

- Prin cumpărăturile sub acoperire se evaluează în mod obiectiv prestarea de servicii a unui client. Prin urmare, sfera de acțiune a unui program de cumpărături sub acoperire trebuie să cuprindă diversele condiții care reflectă cel mai bine experiențele clienților reali.
- Scenariul cumpărăturilor sub acoperire trebuie să fie conceput pentru a evalua vânzările, serviciile sau comportamentul operațional care fac obiectul studiului. Trebuie să fie realist, să reflecte comportamentul obișnuit al consumatorului și să poată fi aplicat în mod convingător de cumpărătorul sub acoperire.
- Scenariile folosite pentru cumpărăturile sub acoperire trebuie să fie sigure, în sensul că nici personalului clientului, nici cumpărătorilor sub acoperire nu trebuie să li se ceară să facă ceva ilegal sau care să-i expună la orice fel de riscuri, care să necesite divulgarea de informații personale împotriva voinței lor sau care pot avea ca efect înregistrări nedorite ale acestor informații și abordarea lor ulterioară pe baza acestora.
- Personalul clientului trebuie informat că prestația sa poate fi verificată din când în când prin cumpărături sub acoperire. Dacă organismele de reglementare sau subcontractanții intenționează să folosească astfel de studii pentru a evalua nivelul serviciilor furnizate, trebuie să se asigure că partea care urmează să fie verificată a înțeles că va fi folosită această metodă de evaluare și să-și informeze personalul în consecință.
- Obiectivele și modul în care vor fi utilizate rezultatele trebuie să fie explicate în mod clar personalului.
- Numele sau identitatea membrilor personalului pot fi dezvăluite prin materiale video, înregistrări etc., dacă aceștia au fost informați în prealabil. Având în vedere că personalul unui concurent nu poate fi informat de acest studiu, identitatea membrilor săi nu trebuie dezvăluită.
- Dacă programele de prime se bazează, în întregime sau parțial, pe programele de cumpărături sub acoperire, acest lucru trebuie comunicat în mod clar personalului.

Recomandările se aplică, de asemenea, și altor aspecte, inclusiv:

cumpărăturile sub acoperire multiple, informațiile factive, simplitatea, durata scurtă și relevanța misiunii, informațiile destinate personalului, testul pilot, încercările personalului de identificare a cumpărătorilor sub acoperire, personalul plătit pe bază de comision, evaluările de site-uri web.

3 - Publicarea datelor în domeniul public

Obiectivul unei astfel de publicări trebuie să fie centrat pe construirea unei atitudini pozitive față de cumpărăturile sub acoperire ca o metodă confirmată și pe construirea unei atitudini pozitive față de MSPA. Concluziile trebuie să se axeze mai degrabă pe ideea de ameliorare decât pe furnizorii de servicii de slabă calitate.

Obligatoriu

➤ *Cumpărături sub acoperire inițiate de compania dumneavoastră:*

asigurați-vă că în comunicatul de presă sunt menționate următoarele informații:

- inițiatorul/proprietarul programului;
- confirmarea faptului că programul a fost derulat de o companie membră a MSPA;
- confirmarea faptului că programul s-a desfășurat conform Principiilor etice ale MSPA;
- o scurtă explicație a caracteristicilor principale ale cumpărăturilor sub acoperire;
- specificațiile tehnice detaliate ale programului;
- prezentarea concluziilor pe care doriți să le comunicați și să le publicați;
- îmbunătățirile care se impun în urma concluziilor.

➤ *Cumpărături sub acoperire inițiate de presă și de alți clienți (plătitori):*

- definiți în mod clar împreună cu clientul obiectivele studiului și specificațiile tehnice;
- conveniți asupra proprietății datelor și a modului în care acestea pot fi folosite;
- rezultatele comunicate altor organizații decât cele controlate sau gestionate de clienți nu trebuie să permită identificarea participanților individuali (de ex. angajații).

Sunt oferite, de asemenea, recomandări pentru următoarele aspecte:

acțiuni întreprinse înainte de începerea proiectului, acțiuni realizate după prelucrarea datelor și înainte de publicare, indicații importante pentru pregătirea rapoartelor programului și pentru comunicarea rezultatelor, fructificarea rezultatelor, cum să contribuiți la publicarea în presă a lucrurilor care doriți să fie comunicate etc.

4 - Controlul calității

- Cumpărătorilor sub acoperire trebuie să li se ofere Instrucțiuni și informații suficiente.
- Clientul și compania trebuie să se pună de acord asupra următoarelor elemente: profilul cumpărătorilor sub acoperire, necesitățile de informare, procesele de monitorizare pe teren și controalele de calitate.
- Validarea datelor trebuie să fie realizată prin intermediul computerului și/sau verificări logice sau orice alte mijloace pertinente.

5 - Responsabilitatea agenției față de cumpărătorii sub acoperire

- Toți cumpărătorii sub acoperire trebuie să primească plata convenită pentru fiecare proiect realizat și să li se ramburseze orice cumpărături autorizate în prealabil și făcute în cadrul proiectului de cumpărături sub acoperire.
- Toți cumpărătorii sub acoperire trebuie să fie informați în scris cu privire la modalitățile și termenele de plată și cu privire la consecințele neefectuării cumpărăturilor sub acoperire în termenele cerute, inclusiv asupra consecințelor unei „neprezentări” la oricare dintre locurile de efectuare a cumpărăturilor sub acoperire convenite.