

UTDRAG UR DE OFFICIELLA RIKTLINJERNA FRÅN MSPA FÖR MYSTERY SHOPPING

Gäller i Europa, Afrika, Asien och Stillahavsområdet samt Latinamerika.

Uppdaterat april 2011

Riktlinjerna i sin helhet, tillsammans med MSPA Ethics Codes (MSPAs etiska regler på engelska), finns tillgängliga på www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

Om någon avvikelse förekommer till följd av översättning, är det den engelska versionen av detta utdrag som gäller.

OBLIGATORISKT: Kontrollera de lokala bestämmelserna kring dataskydd, sekretess samt rättsliga, sociala och etiska frågor som gäller för Mystery Shopping i varje land där du bedriver Mystery Shopping-program, oavsett ditt företags ursprungsland.

1 - Etiska principer

- Syftet med ett Mystery Shopping-projekt bör vara att tillhandahålla ledningsinformation om processer och/eller servicekvalitet, för att bidra till att ta fram utbildningsplaner och förbättra service, och följaktligen öka kundernas tillfredsställelse och lojalitet samt deras vilja att rekommendera företaget.
- Mystery Shopping-rapporter får inte användas som ensamt underlag för reprimander och/eller uppsägningar.
- Ett Mystery Shopping-företag måste säkerställa att deras uppdragsgivare är medveten om bestämmelserna enligt dessa riktlinjer och se till att uppnå ett avtal där båda parterna godtar dem som grund för projektet.

2 - Tekniska principer

Obligatoriskt

- Mystery Shopping ger en objektiv bild av en uppdragsgivarens tillhandahållna service. Därför måste Mystery Shoppingprogrammet omfatta det spektrum av varierande förhållanden som bäst återspeglar den verkliga kundens upplevelser.
- Shoppingscenariot måste utformas så att det testar just det försäljnings-, service- eller verksamhetsbeteende som utgör ämnet för studien. Det måste vara realistiskt, representera naturligt kundbeteende och vara möjligt att iscensätta på ett övertygande sätt av en Mystery Shopper.
- Scenarier som används för Mystery Shopping måste vara säkra i den meningen att varken uppdragsgivarens personal eller Mystery Shoppers får uppmanas att utföra handlingar som är olagliga eller som medför någon typ av risk för dem, som kräver att de lämnar ut personuppgifter mot sin vilja eller som kan leda till oönskat införande i register och uppföljningskontakter för dem.
- Uppdragsgivarens egen personal måste informeras om att deras prestationer då och då kan kontrolleras genom Mystery Shopping. Om tillsynsmyndigheter eller underleverantörer avser att använda sådana studier för att undersöka tillhandahållna servicenivåer måste de säkerställa att den part som ska genomgå kontrollen förstår att den här värderingsmetoden kommer att användas och informerar sin personal därefter.
- Syftet med Mystery Shoppingprogrammet och hur man avser att använda resultaten måste klargöras för personalen.
- Namn på personalmedlemmar och deras identiteter får lämnas ut via video, band osv. om personalen har informerats om detta i förväg. Eftersom konkurrenters personal inte kan informeras om undersökningen får deras identiteter inte avslöjas.
- Om avsikten är att helt eller delvis basera bonusprogram på Mystery Shopping-program måste detta klargöras för personalen.

Vägledande riktlinjer finns tillgängliga för andra principer, som omfattar följande:

Flera Mystery Shopping-tester, saklig information, uppdragets enkelhet, koncishet och relevans, personalinformation, pilottest, personal som försöker avslöja Mystery Shoppers, kommissionsbaserad personal, utvärdering av webbplatser.

3 - Publicera data så de blir allmänt tillgängliga

Syftet med sådan publicering måste vara fokuserat på att skapa en positiv inställning till Mystery Shopping som en legitim teknik och på att skapa en positiv inställning till MSPA. Resultaten ska vara koncentrerade på förbättring, snarare än fokuserade på de leverantörer som tillhandahåller dålig service.

Obligatoriskt

➤ *Mystery Shopping på ditt företags initiativ:*

Säkerställ att pressmeddelandet innehåller följande:

- vem initiativtagaren/ägaren till programmet är,
- bekräftelse av att programmet har utförts av ett företag som är medlem i MSPA,
- bekräftelse av att programmet har utförts enligt MSPAs etiska riktlinjer,
- en kort förklaring av huvudprinciperna för Mystery Shopping,
- detaljerade tekniska specifikationer för programmet,
- presentation av de resultat som du vill ska avslöjas och publiceras,
- förbättringar som följer av resultaten.

➤ *Mystery Shopping på medias eller andra (betalande) uppdragsgivares initiativ:*

- Definiera tydligt målsättningarna med studien och de tekniska specifikationerna tillsammans med uppdragsgivaren.
- Uppnå ett avtal om vem som äger vilken data och hur det får användas.
- Resultat för andra organisationer än de som står under uppdragsgivarens kontroll eller förvaltning får inte möjliggöra identifiering av enskilda deltagare (t.ex. anställda).

Vägledande riktlinjer tillhandahålls också, för följande områden:

Åtgärder före projektstarten, åtgärder efter databehandling och före publicering, viktig vägledning när det gäller sammanställning av programrapporter och offentliggörande av resultat, få största möjliga utbyte av resultaten, hur du hjälper media att skriva sådant som du vill ska skrivas osv.

4 - Kvalitetskontroll

- Mystery Shoppers måste ges tillräckligt omfattande riktlinjer och instruktioner.
- Uppdragsgivaren och företaget måste komma överens om följande: profil för Mystery Shoppers, krav på instruktioner, processer för fältövervakning och kvalitetskontroller.
- Datavalidering måste utföras med hjälp av datorkontroller och/eller logiska kontroller eller andra relevanta metoder.

5 - Mystery Shopping-företagets ansvar gentemot Mystery Shoppers

- Det är obligatoriskt att alla Mystery Shoppers ges ersättning enligt avtal för varje åtaget projekt och återbetalning för alla på förhand godkända inköp som görs inom ramen för Mystery Shopping-processen.
- Det är obligatoriskt att Mystery Shoppers ges skriftlig information om processer och tider för betalning samt om följderna av att inte genomföra de avtalade Mystery Shopping-kontakterna enligt de riktlinjer som krävs, inklusive följderna av att inte infinna sig vid någon av de avtalade Mystery Shopping-kontakterna.