

ТЕРМИНОЛОГИЯ КОМПАНИИ.

Mystery Shopping - это метод исследования, включающий сбор фактической информации о качестве обслуживания в сервисных организациях. Оценка сервиса выполняется с помощью подготовленных людей, посещающих розничную точку в роли обычных клиентов (Тайных покупателей). После посещения сервисной точки - филиала банка, розничной локации, ресторана, АЗС, супермаркета, бутика и пр. - Тайный Покупатель заносит информацию о качестве обслуживания в структурированную форму (анкету), отмечая выполнение или невыполнение конкретных стандартов сервиса. Собранная информация используется для измерения уровня выполнения стандартов обслуживания, выявления недостатков для последующего улучшения качества обслуживания.

ТЕРМИНЫ

- **Локация**

Это торговая точка (ТТ), розничный магазин, отделение банка, АЗС, ресторан, который посещает Тайный покупатель для проведения оценки.

- **Тайный покупатель**

ТП – человек, который выполняет оценку сервиса и вводит анкету на сайт. Клиент (заказчики исследования) имеет другой уровень доступа к сайту и не может видеть оценки под своим профилем.

- **Эссаймент менеджер**

ЭМ – сотрудник агентства 4Service, основной обязанностью которого является организация, распределение визитов между Тайными покупателями, а также контроль выполнения этих визитов с соблюдением указанных параметров проекта и сроков.

- **Артефакты**

Это материалы, которые подтверждают визит ТП в локацию (например, аудиозапись визита, фото локации, видеозапись).

- **Шаг**

Это временной промежуток между посещениями разных тайных покупателей одной и той же локации (обычно шаг указан в днях).

- **Ротация**

Это временной промежуток между посещениями одним тайным покупателем одной и той же локации.

Терминология

- **Работа координатора-валидатора (КВ)** подразумевает вычитку анкет Тайных покупателей. Валидатор правит комментарии в анкете, выслушивает звуковые файлы и приводит их в соответствие с анкетой, работает с графическими файлами.
- **Сроки вычитки:** 5 часов с момента взятия анкет на вычитку.
- **Менеджер проектов** – сотрудник, который руководит проектом, отвечает за подготовку проектной документации, запуск проекта и его общий ход.
- **Параметры проектов** – это условия и требования клиента, соблюдение которых требуется при выполнении оценки.
- **Badshoppers** – проектная группа, в которую попадают ТП, которым запрещено выполнять визиты по соответствующему проекту. Например, Badshoppers Фокстрот, Badshoppers Кофе Хауз и так далее. Это могут быть ТП, которые являются сотрудниками компании, которая проверяется; ТП, которые недобросовестно относятся к выполнению визитов и отстранены от проекта.
- **Волна** – это период проведения мониторинга для клиента. Как правило, волна длится 1 месяц или квартал. По окончании волны проводится срез данных по результатам мониторинга.
- **Квота** – количество проверок на текущую волну по проекту (визиты ТП). Квота распределяется по КВ согласно среднему количеству вычитки.