



10 passi per un perfetto Mystery Customer

1 - Iscrizione

È molto importante compilare in tutte le sue parti e in maniera corretta la propria anagrafica: in questo modo sarà più facile profilarti e riceverai più incarichi. In caso contrario, non riceverai tutte le e-mail di ricerca: potresti perderti delle opportunità di lavoro!

2 - Candidatura

Quando ricevi una nostra e-mail per la ricerca di Mystery Customer, tutte le indicazioni necessarie per valutare se puoi essere il/la Tester adatto/a a quell'incarico sono descritte in maniera organica. Seguendo le istruzioni sul come candidarti potrai proporti: nel caso tu venga selezionato/a, riceverai un'ulteriore e-mail di conferma, contenente tutto il materiale necessario per effettuare la visita.

Non candidarti per centri dove potrebbero lavorare persone che conosci: conoscere personalmente l'addetto che stai per testare potrebbe portarti ad una valutazione non obiettiva al 100%; per questo, se scopri di conoscere una o più persone che lavorano in uno dei centri a te assegnati per una visita devi farlo subito notare al responsabile del progetto.

3 - Puntualità

Sii puntuale nello svolgimento dell'attività assegnata: rispetta la data della visita concordata ed invia il materiale al responsabile del progetto nei tempi richiesti.



4 - Preparazione

Studia attentamente il briefing ed il questionario: non variare lo scenario, altrimenti la visita non potrà essere considerata valida.

Per qualsiasi dubbio sulle istruzioni ricevute, contattaci via e-mail prima di effettuare la tua visita.

5 - Discrezione

Non portare con te sul punto vendita nessun tipo di materiale che potrebbe essere collegato all'attività di Mystery Customer: niente questionario in mano, niente appunti evidenti.

Se un addetto li vedesse, o ti vedesse scrivere o consultare dei fogli, potrebbe ritenerti un soggetto sospetto e alterare i risultati della visita.

Compila il questionario solo una volta che hai lasciato il punto vendita, al riparo da occhi indiscreti.

6 - Identità Mystery

Se un addetto si dovesse comportare in maniera sgarbata, mantieni un comportamento cordiale. Se ti fosse chiesto se sei un/una Mystery Customer, è fondamentale negare: mantenere segreta l'attività di Mystery Customer è imprescindibile per la riuscita positiva della visita. Se hai il sospetto di essere stato scoperto/a, mantieni il sangue freddo: porta a termine la visita con naturalezza, esci e avvisaci subito con una e-mail.

7 - Comportamento

Comportarsi in maniera naturale è essenziale per non compromettere la visita: non essere mai un cliente negativo, ma positivo e propositivo. Atteggiamenti sospetti potrebbero essere notati: di conseguenza, gli addetti si comporteranno in maniera differente. Qualsiasi raccolta materiale (foto, biglietti da visita, volantini) va effettuata a fine visita e, con disinvoltura.

8 - Prove di passaggio

Le prove di passaggio sono costituite da materiale fotografico o cartaceo (biglietti da visita, volantini, informative...) da raccogliere durante la tua visita Mystery Customer. Nel caso si tratti di una fotografia, scattala con il tuo cellulare una volta uscito/a dal punto vendita, cercando di non farti scoprire. La raccolta di materiale cartaceo va fatta invece dentro il punto vendita: ricordati che è una dinamica abituale prendersi un volantino, chiedere un preventivo scritto o un biglietto da visita. Se l'addetto pone ostacoli o ti presenta delle difficoltà, ricordati di segnalarlo nel questionario.

Nel briefing ti saranno indicate quali prove di passaggio saranno necessarie: assicurati di averle tutte prima di concludere la visita e lasciare il punto vendita. È molto importante fornire prove di passaggio nitide e chiare: se le immagini o i materiali cartacei che ci invierai saranno poco chiari o assenti, la tua visita potrebbe essere annullata.



9 - Compilazione del questionario

Compila il questionario subito dopo la visita: la tua mente sarà più fresca e non avrai problemi nella compilazione. Sii dettagliato/a nelle tue risposte, precisando quanto accaduto nel punto vendita. Assicurati di inviare questionario e tutto il materiale necessario entro 24 ore dalla conclusione della visita.

10 - Imprevisti

Nel caso di imprevisti, è molto importante che tu ci contatti via e-mail al più presto possibile: il tuo responsabile saprà venirti incontro, cambiando la data della visita o aumentando il tempo-limite di invio questionario. In caso contrario, la tua visita sarà annullata, e riceverai un feedback negativo: i Mystery Customer con feedback negativo calano di rating nel nostro database, fino alla disattivazione del tuo account. Per questo è importante seguire scrupolosamente queste indicazioni.