

MSPA Συμφωνητικό κώδικα επαγγελματικών προτύπων και δεοντολογίας για Μυστικούς Επισκέπτες

Ο Οργανισμός έρευνας Μυστικού Επισκέπτη (MSPA - Mystery Shopping Providers Association) είναι αφιερωμένος στη βελτίωση των υπηρεσιών και στην προώθηση της αρτιότητας στον κλάδο ερευνών του Μυστικού Επισκέπτη. Ένας βασικός σκοπός του Οργανισμού είναι να εξασφαλίζει ότι τα πρότυπα και η δεοντολογία παραμένουν υψηλά. Για να βελτιωθεί η αξία, η φήμη και η παροχή κινήτρων για τη χρήση υπηρεσιών ερευνών του Μυστικού Επισκέπτη, είναι σημαντικό οι πληροφορίες για τις υπηρεσίες ερευνών του Μυστικού Επισκέπτη να μεταδίδονται με ακρίβεια τόσο στην επιχειρηματική κοινότητα όσο και στο ευρύτερο κοινό, καθώς και να συμμορφώνονται με τους υπάρχοντες κυβερνητικούς νόμους, κανονισμούς και τις κυβερνητικές διατάξεις.

Ο MSPA αναμένει τα μέλη και οι επισκέπτες να υπακούν στις αρχές της ειλικρίνειας, του επαγγελματισμού, της δικαιοσύνης και της εμπιστευτικότητας για να προστατεύουν τα συμφέροντα του κοινού και των πελατών μας και να προωθούν ορθές επαγγελματικές πρακτικές. Για το σκοπό αυτό ο MSPA ενθαρρύνει τους Μυστικούς Επισκέπτες να αποκτούν το πιστοποιητικό Μυστικού Επισκέπτη του MSPA.

Ο Κώδικας Επαγγελματικών προτύπων για τους Μυστικούς Επισκέπτες του Οργανισμού έρευνας Μυστικών Επισκεπτών δημιουργήθηκε για να διασφαλίσει ότι όλοι οι Μυστικοί Επισκέπτες του MSPA συμμορφώνονται με τις ακόλουθες αρχές:

- Δέσμευση, κατ' αρχήν, στους σκοπούς του οργανισμού: βελτίωση των υπηρεσιών και προώθηση της αρτιότητας στον κλάδο έρευνας του Μυστικού Επισκέπτη.
- Διεξαγωγή των υπηρεσιών έρευνας του Μυστικού Επισκέπτη με τρόπο έντιμο και ηθικό.
- Διεξαγωγή των υπηρεσιών έρευνας του Μυστικού Επισκέπτη σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς που έχουν οριστεί και συμφωνηθεί από τα μέλη του MSPA.
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην έρευνα του Μυστικού Επισκέπτη και ενθάρρυνση της συνεργασίας του κοινού.
- Σεβόμαστε τα μέλη του MSPA, τους πελάτες και το ευρύτερο κοινό.

Επιπλέον, συμφωνούμε με τους ακόλουθους Κανόνες δεοντολογικής συμπεριφοράς:

- Συμφωνώ να διεξάγω όλες τις έρευνες Μυστικού Επισκέπτη στο καλύτερο των δυνατοτήτων μου,
- Συμφωνώ να διεξάγω όλες τις έρευνες Μυστικού Επισκέπτη με ειλικρίνεια και ακεραιότητα,
- Συμφωνώ να υποβάλλω όλες τις αναφορές εντός της προθεσμίας ή πριν από την προθεσμία υποβολής τους,
- Συμφωνώ να τιμώ όλα τα συμφωνητικά εμπιστευτικότητας,
- Συμφωνώ να ενημερώνω άμεσα τον πάροχο έρευνας Μυστικών Επισκεπτών εάν δεν δύναμαι να διεξάγω μια έρευνα Μυστικού Επισκέπτη για οποιοδήποτε λόγο,
- Συμφωνώ να απαντώ στις τηλεφωνικές κλήσεις ή να απαντώ σε μηνύματα τηλεφωνικού ταχυδρομείου μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα,
- Συμφωνώ να φυλάσσω τα έγγραφα του παρόχου έρευνας Μυστικού Επισκέπτη για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται, σε περίπτωση που εγείρει κάποια ερώτηση ο πελάτης. Δεν θα διεξάγω καμία έρευνα Μυστικού Επισκέπτη εκτός εάν έχω αναγνώσει διεξοδικά την κάθε ερώτηση της έρευνας και τις οδηγίες που έχει παράσχει ο πάροχος έρευνας Μυστικών Επισκεπτών,
- Δεν θα παραποιήσω ή παρερμηνεύσω τις αναφορές,
- Δεν θα ζητήσω από κάποιον και δεν θα ενθαρρύνω κανέναν να παραβεί το συμφωνητικό εμπιστευτικότητας με άλλες εταιρίες στις οποίες αναθέτουν έργα έρευνας Μυστικού Επισκέπτη,
- Δεν θα χρησιμοποιήσω τα μέσα μαζικής επικοινωνίας του MSPA για να δημοσιεύσω καταγγελίες εναντίον πωλητών, πελατών, Μυστικών Επισκεπτών ή παρόχων έρευνας Μυστικών Επισκεπτών εκτός εάν συνδέονται με διαδικασίες άρσης πιστοποίησης,
- Δεν θα αποκαλύψω πληροφορίες όσον αφορά τους πελάτες με τους οποίους συνεργάζονται οι εταιρίες έρευνας Μυστικών Επισκεπτών,

- Δεν θα μοιραστώ πληροφορίες για τα έξοδα των ερευνών Μυστικών Επισκεπτών και των αποζημιώσεων για συγκεκριμένους πελάτες,
- Δεν θα μοιραστώ τα αποτελέσματα μιας έρευνας Μυστικών Επισκεπτών με άλλους για να προστατέψω την εμπιστευτικότητα του πελάτη,
- Δεν θα διεξάγω καμία έρευνα Μυστικών Επισκεπτών υπό την επήρεια παράνομων ουσιών, ή συνταγογραφημένων φαρμάκων που ενδέχεται να περιορίσουν τις ικανότητές μου,
- Συμφωνώ να μην είμαι υπό την επήρεια μέθης ή να μεθώ πέρα του νόμιμου ορίου, πράγμα το οποίο θα παρεμποδίσει εμένα και οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητά μου και ενδέχεται να βλάψει εμένα τον ίδιο ή τους άλλους ενώ θα διεξάγω έρευνα Μυστικού Επισκέπτη,
- Δεν θα έρχομαι άμεσα σε επαφή με τον πελάτη χωρίς την έγκριση του παρόχου έρευνας Μυστικού Επισκέπτη,
- Δεν θα διακόπτω τη ροή της ομαλής λειτουργίας κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας Μυστικού Επισκέπτη (δεν θα προκαλώ επεισόδιο),
- Δεν θα ανακοινώνω εαυτόν ως Μυστικό Επισκέπτη σε μια επιχείρηση που ελέγχω εκτός εάν έχουν δοθεί συγκεκριμένες οδηγίες από τον πάροχο έρευνας Μυστικού Επισκέπτη,
- Δεν θα αποκαλύπτω επακριβώς το είδος της εργασιακής μου σχέσης με τον πάροχο έρευνας Μυστικού Επισκέπτη σε καμία κυβερνητική οργάνωση η οποία θα ζητήσει πληροφορίες,
- Θα δηλώνω οποιαδήποτε σχέση μέσω της οικογένειας ή φίλων όπως απαιτείται από τον πάροχο έρευνας Μυστικού Επισκέπτη.
- Θα αποκαλύπτω κάθε πιθανή σύγκρουση συμφέροντος τώρα ή στο μέλλον ή σχετική με οποιαδήποτε ανάθεση έργου.

Η παράβαση των Κανόνων Συμπεριφοράς ενδέχεται να καταλήξει σε απομάκρυνσή σας από τη βάση δεδομένων του παρόχου έρευνας Μυστικού Επισκέπτη. Εάν είστε πιστοποιημένος επισκέπτης του MSPA, η πιστοποίησή σας θα αποσυρθεί. Εάν υποβληθεί μια καταγγελία εναντίον σας από ένα μέλος του MSPA, ο MSPA θα έρθει σε επαφή μαζί σας και θα σας δοθεί η ευκαιρία να απαντήσετε πριν εκδοθεί η τελική απόφαση.

Με την κάτωθι υπογραφή μου, ή με την ηλεκτρονική αποδοχή υποδεικνύω ότι έχω αναγνώσει, κατανοήσει, και συμφωνήσει με τις παρακάτω αρχές ειλικρίνειας, επαγγελματισμού, δικαιοσύνης και εμπιστευτικότητας που έχουν περιγραφεί στο παρόν συμφωνητικό.

Κατανώ περαιτέρω ότι η μη συμμόρφωσή μου με το παρόν συμφωνητικό ενδέχεται να τερματίσει τη συνεργασία μου με τα μέλη του MSPA καθώς και την πιστοποίηση από τον MSPA.

Υπογραφή: _____ Ημερομηνία: _____

Επαγγελματικά πρότυπα— Επιβολή: Παραβίαση από τους Επισκέπτες

Ενδέχεται να υποβληθεί καταγγελία για ανήθικη συμπεριφορά εναντίον Μυστικού Επισκέπτη ο οποίος είναι ύποπτος για παραβίαση του Κώδικα επαγγελματικών προτύπων και του Συμφωνητικού δεοντολογίας της Μυστικής Επίσκεψης. Οι καταγγελίες θα πρέπει να βασίζονται στην παραβίαση ενός ή περισσότερων στοιχείων του Κώδικα. Τέτοιου είδους κατηγορίες πρέπει να τεκμηριώνονται εγγράφως. Ένας επισκέπτης που θα παραβιάσει τον Κώδικα μπορεί να εφεσιβάλει τα ευρήματα.

Ενδέχεται να ληφθεί μια από τις τρεις παρακάτω ενέργειες για παραβίαση:

1. Προειδοποιήστε τον επισκέπτη για οποιαδήποτε περαιτέρω συμπεριφορά όπως αυτή που οδήγησε σε καταγγελία.
2. Επικρίνετε τον επισκέπτη και ενημερώστε όλα τα μέλη του MSPA για την μομφή.
3. Ανακαλέστε την πιστοποίηση MSPA του επισκέπτη και ενημερώστε όλα τα μέλη του MSPA για την ανάκληση της πιστοποίησης.

Καταγγελία εναντίον επισκέπτη

!
!
!

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε αυτήν την αίτηση για να υποβάλετε επίσημη καταγγελία εναντίον του Μυστικού Επισκέπτη. Οι μόνες καταγγελίες που θα ερευνηθούν είναι αυτές που θα υποβληθούν σωστά και πλήρως. Οι καταγγελίες που θα υποβληθούν σωστά θα ερευνηθούν από την ομάδα καταγγελιών του MSPA την οποία αποτελούν εργατικό δυναμικό και εθελοντές. Εάν η καταγγελία κριθεί αξιόλογη, ο επισκέπτης ενάντια στον οποίο έχει υποβληθεί η καταγγελία, θα έχει την ευκαιρία να την ανατρέψει. Η απόφαση που θα εκδοθεί από την ομάδα καταγγελιών θα είναι και η τελική, αξιολογείται μόνο από το Διοικητικό Συμβούλιο του MSPA, στου οποίου τη διακριτική ευχέρεια υπόκειται να επιλέξει αν θα αξιολογήσει την απόφαση της ομάδας καταγγελιών. Οι καταγγελίες θα πρέπει να βασίζονται στην παραβίαση ενός ή περισσότερων στοιχείων του Συμφωνητικού κώδικα επαγγελματικών προτύπων και δεοντολογίας του MSPA για τους Μυστικούς Επισκέπτες. Η ομάδα καταγγελιών μπορεί να λάβει μια από τις παρακάτω ενέργειες εάν επικυρωθεί το πόρισμα της καταγγελίας ενάντια στον Μυστικό Επισκέπτη:

- Προειδοποιήστε τον επισκέπτη να μην επαναλάβει οποιαδήποτε συμπεριφορά που οδήγησε στην καταγγελία
- Επικρίνετε τον επισκέπτη και ενημερώστε όλα τα μέλη του MSPA για την μομφή
- Ανακαλέστε την πιστοποίηση MSPA του επισκέπτη και ενημερώστε όλα τα μέλη του MSPA για την ανάκληση της πιστοποίησης

1. **Όνομα Επισκέπτη:** _____
2. **Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Επισκέπτη:** _____
3. **Έχει πιστοποίηση ο συγκεκριμένος επισκέπτης του MSPA;** Ναι Όχι
4. **Εάν ναι, Κωδικός πιστοποίησης Μυστικού Επισκέπτη του MSPA:** _____

Ιδιότητες της καταγγελίας

5. Αναζητήστε τη **ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ** ενότητα του Συμφωνητικού κώδικα επαγγελματικών προτύπων και δεοντολογίας των Μυστικών Επισκεπτών που ισχυρίζεστε ότι έχει παραβιάσει ο Μυστικός Επισκέπτης:

συνεχίζεται

6. Παρέχετε λεπτομέρειες για το τι έκανε **ακριβώς** ο επισκέπτης ή τι δεν έκανε για να δικαιολογήσετε την εν λόγω καταγγελία. Συμπεριλάβετε ημερομηνίες, ώρα αν είναι εφικτό, και οποιαδήποτε άλλη λεπτομέρεια σχετική με την καταγγελία. Συμπεριλάβετε λεπτομέρειες για την επικοινωνία που είχατε με τον Μυστικό Επισκέπτη για να επιχειρήσετε να διορθώσετε την κατάσταση, εάν εφαρμόζεται.

7. Παρέχετε **αντίγραφα** από οποιαδήποτε επικοινωνία, ηλεκτρονική αλληλογραφία, σχετικές οδηγίες που είχαν δοθεί από τον Μυστικό Επισκέπτη, κ.ο.κ. που θα στηρίξουν την καταγγελία σας και την παράβαση (παραβάσεις) που διέπραξε ο επισκέπτης.

Παρακαλούμε καταγράψτε τα στοιχεία που περιέχονται στην εν λόγω καταγγελία:

8. Το όνομά σας:
9. Όνομα εταιρείας:
10. Αριθμός Τηλεφώνου:
11. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:
12. Ημερομηνία κατά την οποία υποβλήθηκε η καταγγελία:
13. Υπογραφή (ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ):

Υποβάλετε την καταγγελία:

Ευρώπη: μέσω φαξ στο **00 31 70 358 73 77** ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο contact-eu@mspa-eu.org

Βόρειος Αμερική: μέσω φαξ στο **00 1 972 755 2561** ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο contact-eu@mspa-na.org

Ασία Ειρηνικός: μέσω φαξ στο **00 91 124 438 1203** ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο contact-ap@mspa-ap.org

Λατινική Αμερική: μέσω φαξ στο **00 55 11 2613 8550** ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο contact-la@mspa-la.org