

KIVONAT AZ MSPA HIVATALOS PRÓBAVÁSÁRLÁSI IRÁNYELVEIBŐL

Alkalmazandó Európában, Afrikában, az Ázsiai és Csendes-óceáni, illetve a Latin-amerikai térségben

Frissítve 2011 áprilisában

Az irányelvek teljes terjedelmükben az MSPA etikai szabályaival együtt (angol nyelven) megtalálhatók a következő honlapon: www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

A fordításból adódó esetleges eltérések miatt az angol nyelvű változat tekinthető végleges hivatkozási alapnak.

FIGYELEM: kérjük, ellenőrizze azon országokra vonatkozó, a próbavásárlások lebonyolítását érintő adatvédelmi, titoktartási, jogi, társadalmi, adózási és etikai szabályozásokat, amely országokban próbavásárlásokat végez, függetlenül attól, hogy az ön vállalkozása melyik országba van bejegyezve.

1 - Etikai alapelvek

- A próbavásárlási projekt célja a következő lehet: tájékoztatást nyújtani a vezetőségnek a szolgáltatás folyamatairól és/vagy minőségéről annak érdekében, hogy a kapott információ támogassa az oktatási terveik kialakítását, szolgáltatásaik tökéletesítését, és azáltal növelje a fogyasztók elégedettségét, támogatását és hűségét.
- A próbavásárlásról készült jelentés nem használható fel írásbeli figyelmeztetés és/vagy elbocsátás egyedüli indokaként.
- A próbavásárlást végző cégnek gondoskodnia kell arról, hogy ügyfele tisztában legyen a jelen irányelvekben lefektetett intézkedésekkel, valamint arról, hogy azokat minkét fél fogadja el a projekt alapjául.

2 - Technikai alapelvek

Kötelező

- A próbavásárlás tárgyilagosan rögzíti az ügyfél által nyújtott szolgáltatást. Ezért a próbavásárlási program céljának tartalmaznia kell azokat a feltételeket, melyek a legpontosabban tükrözik a valós fogyasztói tapasztalatokat.
- A próbavásárlás forgatókönyvét úgy kell kialakítani, hogy azokat a felmérés tárgyát képező értékesítési, szolgáltatási vagy működési viselkedésformákat vizsgálja. A természetes fogyasztói viselkedésnek megfelelően életszerűnek kell lennie, és alkalmasnak arra, hogy a próbavásárló meggyőző módon tudja azt előadni.
- A próbavásárlási forgatókönyveknek biztonságosaknak kell lenniük, azaz nem írhatják elő, hogy akár az ügyfél munkatársa, akár a próbavásárló jogszabályt sértsen, valamint olyan szituációba kerüljön, ami őt veszélybe sodorná, vagy ami személyi adatainak akarata ellenére történő felfedésére készítené, továbbá ami miatt nemkívánatos nyilvántartásba kerülne, és annak okán későbbi megkeresésekre kellene számítnia.
- Az ügyfél köteles saját munkatársai tudtára adni, hogy teljesítményüket időnként próbavásárlás útján ellenőrizhetik. Ahol szabályozó testületek vagy alvállalkozók ilyen típusú vizsgálattal kívánják ellenőrizni a nyújtott szolgáltatás színvonalát, meg kell győződjenek arról, hogy az ellenőrzendő fél megértette, hogy ezt az értékelési módszert fogják alkalmazni, és ennek megfelelően tájékoztatja a saját munkatársait.
- A munkatársak számára világossá kell tenni a felmérés céljait, illetve azt, hogy annak eredményeit mire kívánják felhasználni.
- A munkatársak neve és személyi adatai akár videón akár magnószalagon csak akkor fedhetők fel, ha erről őket előzőleg értesítették. Mivel a versenytárs munkatársait nem értesíthetik a vizsgálatról, az ő személyazonosságuk nem fedhető fel.
- Ha a próbavásárlási programokhoz részben vagy egészben bónuszprogramok is kapcsolódnak, azt a munkatársak számára világossá kell tenni.

További ajánlott irányelvek állnak rendelkezésre az alábbiakra vonatkozóan:

Többszöri próbavásárlás, konkrét adatok, a megbízás egyszerűsége, rövidegsége és tárgyyszerűsége, a munkatársak tájékoztatása, teszt (pilot) vizsgálat, a munkatársaknak a próbavásárlók azonosítására irányuló próbálkozása, jutalékos rendszerben fizetett munkatársak, honlap értékelések.

3 - Adatok publikálása

A publikációknak arra kell összpontosítania, hogy pozitív megítélést alakítson ki a próbavásárlás mint hatékony módszer iránt, valamint az MSPA tekintetében is. A vizsgálat eredményei inkább a fejlesztésekre kell hogy fókuszáljanak, mint a gyenge szolgáltatást nyújtókra.

Kötelező

➤ *Az Ön próbavásárlási ügynöksége által kezdeményezett próbavásárlás esetén:*

Gondoskodjon arról, hogy a sajtóközlemény tartalmazza a következőket:

- Ki a program kezdeményezője/tulajdonosa,
- Annak megerősítése, hogy a programot az MSPA tagjai közé tartozó társaság bonyolította le,
- Annak megerősítése, hogy a programot az MSPA etikai irányelvei szerint bonyolították le,
- A próbavásárlás legfőbb alapelveinek rövid magyarázata,
- A program részletes technikai jellemzői,
- Az Ön által felfedni és közzétenni kívánt megállapítások bemutatása,
- Az eredményekből következett kidolgozott fejlesztések.

➤ *Média vagy egyéb (fizetett) ügynökségek megbízásával kezdeményezett próbavásárlás:*

- Az ügyféllel együtt világosan határozza meg a vizsgálat céljait és technikai jellemzőit.
- Egyezzenek meg abban, kinek a tulajdonába kerülnek az adatok, és azok hogyan használhatók fel.
- A nem az ügyfél irányítása vagy vezetése alá tartozó szervezetek felmérési eredményei nem adhatnak lehetőséget az egyes résztvevők (pl. munkatársak) azonosítására.

További ajánlott irányelvek állnak rendelkezésre az alábbiakra vonatkozóan:

A projekt indítását megelőző tevékenységek, az adatkezelés utáni és közzététel előtti tevékenységek, a programjelentések készítésének és az eredmények közzétételének legfőbb irányelvei, hogyan hozzunk ki a legtöbbet az eredményekből, hogyan kell a médiát hozzásegíteni ahhoz, hogy azt írja, amit Ön látni szeretne stb.

4 - Minőségellenőrzés

- A próbavásárlóknak elegendő tájékoztatást és eligazítást kell adni.
- Az ügyfélnek és a vállalatnak meg kell egyezniük a következőkben: próbavásárlók profilja, az eligazítás követelményei, a terepmunka részletei és minőségellenőrzése.
- Az adatok validálását számítógéppel és/vagy logikai ellenőrzésekkel vagy más arra alkalmas eszközzel kell végezni.

5 - Az ügynökség kötelezettségei a próbavásárlókkal szemben

- Kötelező, hogy minden próbavásárló a megegyezés szerinti díjazást kapja minden általa elvállalt projektért, és a próbavásárlás folyamatához tartozó, előzetesen engedélyezett vásárlásainak költségét számára megtérítsék.
- Kötelező, hogy a próbavásárlókat írásban tájékoztassák a kifizetés folyamatáról és időbeni ütemezéséről, valamint annak következményeiről, ha nem a megadott alapelvek szerint végzik el az elvállalt próbavásárlást, beleértve annak következményeit is, ha nem végzik el a már elvállalt próbavásárlást.