

Gerą aptarnavimą užtikrina darbuotojų šnipinėjimas

Virginija Spurytė, "Klaipėda"
2007 kovo mėn. 26 d. 08:03

Siekdami, kad jų vadovaujamose bendrovėse klientai būtų aptarnaujami kuo geriau, darbdaviai pasitelkia net šnipinėjimą primenančius metodus. Lietuvoje ir uostamiestyje sparčiai populiarėja slapto pirkėjo paslauga. Į parduotuvę, kavinę ar kitokias paslaugas teikiančias įmones užsukusius įtarimo nekeliančius pirkėjus išties labiau domina aptarnavimo kokybė, nei siūlomos paslaugos.

Nors teigiama, kad slapto pirkėjo tyrimai yra tik būdas gerinti aptarnavimą, darbuotojai jaučiasi perdėtai kontroliuojami ir šnipinėjami.



Corbis/Scanpix

Dirba ir mokslininkai

Slaptieji pirkėjai veikia kaip eiliniai klientai, tiria kasdienį firmos darbuotojų darbą, pateikia išvadas vadovams ir pasiūlo būdus, kaip pagerinti bendravimą su klientais. Užsienyje šia paslauga naudojasi bemaž visos pažangiai mėstančios įmonės.

Lietuvoje slapti pirkėjai jau skaičiuojami šimtais. Vien tik specializuotoje slaptojo pirkėjo paslaugų bendrovėje „Spect“ dirba per 400 tokių specialistų. Iš jų uostamiestyje – per trisdešimt.

Anot bendrovės vadovės Jurgitos Adomaitytės, slapto pirkėjo paslaugas šalyje dar teikia keliolika kitų įmonių.

„Slaptaisiais pirkėjais dirba ir studentai, ir paprasti darbininkai, ir mokslininkai, ir aukštas pareigas turintys žmonės“, - sakė J.Adomaitytė.

Slaptųjų pirkėjų įvairovė tokia didelė todėl, kad tiriamų įmonių veikla yra labai skirtinga.

Pavyzdžiui, studentas tikrai nebus siunčiamas į banką, kad apsimestų, jog jam reikia paskolos būstui, ir taip būtų galima iširti konsultantų aptarnavimą.

„Pasirenkant slaptuosius pirkėjus mums svarbiausia, kad jiems stimulus dirbti būtų ne pinigai, o noras padėti gerinti aptarnavimą. Slaptuosius pirkėjus mes ir vadiname gero aptarnavimo sanitarais“, - teigė J.Adomaitytė.

Slaptieji pirkėjai už vieną apsilankymą tyrimą užsakiusioje įmonėje gauna nuo 20 iki 100 litų. Vidutinis uždarbis – 50 litų.

Atlyginimo dydis priklauso nuo tyrimo sudėtingumo.

Liepia užsieniečiai

Slapto pirkėjo tyrimus užsako vis daugiau aptarnavimo sferos bendrovių: bankai, telekomunikacijų įmonės, degalinės, parduotuvės, kavinės.

„Dažniausia tokia paslauga naudojasi užsienio kapitalo turinčios įmonės. Svečiose šalyse slapto pirkėjo tyrimai yra labai populiarūs, todėl ir Lietuvoje esančių užsienio bendrovių atstovybės gauna nurodymą naudotis tokia paslauga“, - paaiškino J.Adomaitytė.

Nors Vakaruose įprasta, kad slaptieji pirkėjai tiria ir valstybinių įstaigų aptarnavimo kokybę, Lietuvoje matyti tik tokios praktikos užuomazgos.

J.Adomaitytė teigė, kad šiemet sulaukė jau dviejų valstybinių įstaigų paklausimų dėl slaptųjų pirkėjų paslaugos.

„Tokioje institucijoje besilankantys piliečiai yra tarsi klientai, todėl svarbu, kaip jie aptarnaujami. Tačiau valstybinės įstaigos negyvena konkurencinėmis sąlygomis, todėl apie aptarnavimo kultūrą jose net nėra ką ir kalbėti. Pasiteisinimas, kad gerinti aptarnavimą tokiose įstaigose trūksta pinigų, neįtikinamas. Vis dėlto manau, kad po penkerių metų situacija turėtų pasikeisti“, - sakė J.Adomaitytė.

Darbuotojai pervargę

Nors slaptųjų pirkėjų tyrimais nesiekama kontroliuoti ir bausti darbuotojus, o tik išsiaiškinti silpnąsias aptarnavimo vietas ir jas stiprinti, žmonės jaučiasi šnipinėjami.

Lietuvos paslaugų sferos darbuotojų profesinės sąjungos pirmininkas Aleksandras Posochovas tikino, kad darbdaviai, reikalaudami iš darbuotojų gero aptarnavimo, dažnai perlenkia lazda.

„Iš kur gali būti tas geras aptarnavimas, šypsena, ryšys su klientu, jei darbuotojai jaučiasi pervargę. Reikalaujama dirbti po 8 ar net 12 valandų, užkraunama tiek darbų, kad žmogus nebepakelia. Todėl darbuotojai ir perka bilietus į vieną pusę“, - teigė A.Posochovas.

Jis kritikavo slaptųjų pirkėjų tyrimus, nes jie esą subjektyvūs.

„Pavyzdžiui, slaptasis pirkėjas užsėda į degalinę tada, kai darbuotojas jau yra atlaikęs didelį klientų antplūdį. Tai kaip jis begali šypsotis? Tuomet slaptasis pirkėjas savo anketoje pažymi, kad buvo aptarnautas blogai, ir darbuotojams nubraukiamos premijos“, - dažną situaciją apibūdino A.Posochovas.

Jo teigimu, darbdaviai, reikalaudami nepriekaištingo aptarnavimo, pirmiausia turi kalbėti apie atlygį už darbą.

„Jei žmogus uždirba tiek, kad negali išgyventi ir yra priverstas dirbti ir antrame darbe, tai į abu jis ateis pavargęs. Geras aptarnavimas bus tada, kai pats darbuotojas jausis gerai“, - tikino darbuotojų teisių gynėjas.

Pagyry daugėja

Tačiau teigiama, kad aptarnavimo kokybė Lietuvoje vis gerėja.

„Ypač tai buvo pastebima per dvejus pastaruosius metus. Dabar vertinti aptarnavimo kokybę yra sudėtinga, nes daug žmonių išvažiavo, o likę darbuotojai nesistengia saugoti savo darbo vietą“, - teigė J.Adomaitytė.

Siekiant skatinti aptarnavimo kokybę kovas jau antrus metus yra skelbiamas gero aptarnavimo mėnesiu.

Tokio projekto tikslas – girti gerą aptarnavimą.

„Geras aptarnavimas.lt“ projekto vadovė Lietuvoje Inga Švelnienė džiaugėsi, kad šiemet tokiame projekte dalyvauja kone dvigubai daugiau įmonių. Didėja ir žmonių, reiškiančių aptarnavimui komplimentus, aktyvumas.

„Vertindami aptarnavimo kokybę, žmonės pastebi darbuotojų šypsena, pasisveikinimą, suteiktą informaciją. Nors nevengiama ir kritikuoti aptarnaujančio personalo, tačiau šiemet kritikos yra gerokai mažiau nei praėjusiais metais“, - sakė I.Švelnienė.

Pasibaigus gero aptarnavimo mėnesiui, bus paskelbtos 10 įmonių ar jų padalinių, kurie sulaukė daugiausia pagyry dėl aptarnavimo.

"Klaipėda"