

# ZNANJE & VI

oktober 2006



*Natalia Ugren, direktorica podjetja Skrivnostni nakup, d. o. o. Foto: Urban Štebljaj*

## SKRIVNOSTNI NAKUP JE PRI VAS NASMEH VKLUČEN V CENO?

V dobrih podjetjih je nasmešek zaposlenih vključen v ceno. Dobro se zavedajo, da zadovoljen kupec pomeni dolgoročen uspeh. Poleg kakovostne storitve je za zadovoljstvo kupca namreč odločilen prav odnos zaposlenih.

Ko ta odnos »izmerimo«, ga lahko spremenimo, izboljšamo. Konkurenca je močna in kupci vse zahtevnejši, zato je odločilna vsaka malenkost. Tudi ravnanja s kupci se je treba naučiti.

### **Kako je biti vaš kupec?**

Direktorica podjetja Skrivnostni nakup, d. o. o., Natalia Ugren pravi: »Vedno več podjetij v Sloveniji se odloča za ocenjevanje kakovosti storitev in odnosov s kupci. Naša storitev Skrivnostni nakup je anonimna ocena, ki jo izvedejo navidezni porabniki – skrivnostni kupci, ali po telefonu, osebno ali prek interneta. Tako preverimo, kako prodajno osebje ravna s strankami. Kako zaposleni sprejmejo kupca in ravna ob zapletih? Obvladajo svoje delo? Upoštevajo zakon? Preverimo lahko tudi konkurenco.«

### **Pomagamo izboljševati kakovost dela, ne kaznujemo**

Ko vodje prejmejo informacije, se laže odločajo za ukrepanje, npr. izobraževanje, motiviranje zaposlenih. Skrivnostni nakup je storitev za izboljšanje kakovosti dela, ne za kaznovanje zaposlenih. Vodstvo, ki to ve, prej doseže rezultate, ker se takoj loti odpravljanja vzrokov (ne posledic), ki so privedli do slabših rezultatov.

Skrivnostni nakup izvajamo periodično. Sicer se podjetja odločajo tudi za enkratni obisk, vse bolj pa spoznavajo, da je priporočljivo nenehno spremljanje kakovosti.

**SKRIVNOSTNI NAKUP<sup>SM</sup>**  
**MYSTERY SHOPPING**



Brnčičeva 13, 1000 Ljubljana  
Tel.: 01/ 56 11 378, Faks: 01/56 11 379  
e: [info@skrivnostni-nakup.com](mailto:info@skrivnostni-nakup.com)  
[www.skrivnostni-nakup.com](http://www.skrivnostni-nakup.com)

Vključeni smo v mednarodno strokovno organizacijo Mystery Shopping Providers Association MSPA Europe. Upoštevamo predpisana etična, tehnična in izvedbena načela.