

# Skrivnostni nakupi temelj za izobraževanje

## Rezultati raziskave Skrivnostni nakup podjetja in zaposlene včasih neprijetno presenetijo

Sabina Petrov  
sabina.petrov@finance.si

**Raziskavo Mystery shopping oziroma Skrivnostni nakup za povečevanje kakovosti svojih storitev, ki jih ponujajo končnim porabnikom, uporablja vrsta slovenskih podjetij.**

Na Mystery shopping dnevu, ki ga je prejšnji teden v Ljubljani že drugič zapored organizirala družba Skrivnostni nakup, so svoje izkušnje z uporabo raziskave Skrivnostni nakup strnili Nataša Damjanovič iz Nove ljubljanske banke, Boris Krkoč iz Merkurja in Martina Nidorfer iz Spara Slovenija.

### Rezultati presenečajo

Tako v Merkurju kot NLB so raziskavo Skrivnostni nakup najprej izvajali sami, a kmalu ugotovili, da bodo njeni rezultati bolj verodostojni in objektivni, če delo zaupajo zunanjim raziskovalcem. V Sparu raziskavo Skrivnostni nakup uporabljajo najdlje, že šesto leto.

In kako so v podjetjih sprejeli njene izsledke? »Nekatere prodajalce so rezultati, ki so jih dosegli, presenetili, vodstvo pa je z njo dobilo potrditev svojih ugotovitev,« je povedala Nidorferjeva. Tudi v NLB so bili nad nekaterimi rezultati raziskave Skrivnostni nakup presenečeni, saj so bili slabši, kot so pričakovali.

### Glavni cilj je izobraževanje

Izsledki raziskave Skrivnostni nakup podjetjem rabijo kot podlaga za stalno izobraževanje zaposlenih. »To ni projekt, to je dolgoročni proces, ki se ne konča. Podjetje pa ga uporablja le kot orodje za povečanje kakovosti storitev v prodaji,« je poudaril Boris Krkoč iz Merkurja. Ob tem je dodal, da je zelo pomembno, kako podjetje raziskavo predstavi zaposlenim. To namreč ni podlaga za nadzorovanje zaposlenih ali kaznovanje napak, temveč pripomoček za odkrivanje slabosti, ki jih je mogoče popraviti. Ali kot je dejala Nidorferjeva: »Zaposlenim je treba povedati, pa

### F DEJSTVA

## Trg bo še rasel

► Po podatkih združenja za mystery shopping (MSPA) so evropska podjetja za tovrstne raziskave v letu 2005 namenila 210 milijonov evrov, severnoameriška pa 600 milijonov evrov.  
► Letos naj bi v Evropi trg zrasel za 50 milijonov evrov, v Severni Ameriki pa za 140 milijonov evrov.

ne enkrat ali dvakrat, temveč milijonkrat, da to delamo zato, da se bodo stvari izboljšale, in ne za sankcioniranje.«



► Raziskava Skrivnostni nakup ni projekt, to je dolgoročni proces, poudarja Boris Krkoč iz Merkurja.