



## ОПТИМІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ «MYSTERY SHOPPING» В УКРАЇНІ

**СВІТЛАНА ЛЯН,**  
генеральний директор компанії «ADV Energy»  
[www.2ms.com.ua](http://www.2ms.com.ua)

Ринок товарів і послуг в Україні уже досяг того рівня насиченості, коли кількість і асортимент товарів та наданих послуг не слугує достатньою конкурентною перевагою. На перше місце виходить фактор якості надання тієї або іншої послуги.

На жаль, сучасні реалії такі, що в переважній більшості компаній робота персоналу з клієнтами має певні недоліки, можливо, або спричинені традиціями «совкової» торгівлі, або через брак певних стандартів якості обслуговування, або з будь-якої іншої причини.

Для виправлення, а особливо недопущення такої ситуації, компаніям слід серйозно замислитися над причинами, невирішення яких згодом може призвести до негативних наслідків в обслуговуванні клієнтів. Для попередження появи проблемних ситуацій незамінним помічником може виявитися застосування так званої методики Mystery shopping, яка має на меті виявлення таких факторів.

«Mystery shopping», інакше «secret shopper», або «таємний покупець», або «таємна покупка», — це одне з найбільш ефективних рішень міжнародної практики сервісу, що за останні десятиліття стало невід'ємним інструментом у роботі багатьох компаній.

«Mystery shopping» — це інструмент виявлення рівня компетенції та комунікабельності персоналу компаній, а також рівня мерчандайзингу в компаніях, які обслуговують клієнтів. Цей метод дозволяє оцінити роботу компанії з погляду клієнтів і полягає в тому, що клієнтом виступають спеціально підібрані і навчені фахівці з оцінки якості обслуговування.

Основні замовники даної послуги — це HR, менеджери, маркетингологи, керівники вищої ланки компаній.

Аналіз даних проведеного

дослідження «Mystery shopping» допомагає приймати правильні управлінські рішення з метою досягнення стратегічних цілей компанії, таких як збільшення рівня продажів, підвищення лояльності клієнтів, формування позитивного ставлення до компанії, підвищення рівня кваліфікації персоналу. Іншими словами, результати дослідження дозволяють усунути зовнішні недоліки в роботі організації, що оптимізує її внутрішні процеси.

Донедавна на українському ринку були відсутні вітчизняні програмні рішення ведення проектів «Mystery shopping», які дозволяли б повністю автоматизувати процес надання послуги. Багато хто з компаній — провайдерів послуги використовують певні напрацювання, які лише частково вирішують завдання менеджменту проектів «Mystery shopping» і дозволяють оптимізувати процеси на окремих етапах.

Сьогодні створена перша вітчизняна система «2MS» («Mystery Shopping Management System»), що повністю охоплює всі етапи ведення проектів «Mystery shopping». Розроблювачем і власником програмного продукту є компанія «ADV Energy».

Пропонована система «2MS» — гнучка і з адаптивним рішенням, що дозволяє втілювати проекти різних складностей і за різних вимог до методики оцінки. Система побудована на сучасних web-технологіях і надає більші можливості для компаній — провайдерів послуги «Mystery shopping» та їхніх клієнтів.

Увесь процес проведення дослідження, починаючи від запуску проекту до закінчення, максимально автоматизований, а це дозволяє компанії провадити більші обсяги досліджень за умов мінімального залучення людського ресурсу.

Компанії-провайдери в реальному часі контролюють оцінювання

«таємними покупцями», перевіряють і контролюють результати оцінювання.

Для специфічних проектів компанії-провайдери мають можливість підібрати «таємних покупців» у відповідності до цільової аудиторії, а також розробити питання анкети довільної складності. Усі «таємні покупці» проходять обов'язкове навчання і перевірку знань перед дослідженням. Клієнти оперативно (протягом доби) одержують дані за результатами оцінки (анкети ТП), що дає можливість контролювати ведення проекту й оперативно приймати рішення згідно з отриманими даними.

Система розроблена з урахуванням мінімізації людського фактора. Клієнт має можливість перегляду всіх анкет із прикріпленими до них файлами (фото, відео, аудіо та ін.). Автоматично перераховуються результати залежно від даних, які надходять.

Використання системи «2MS» дозволить не тільки оптимізувати процеси надання послуги «Mystery shopping», а й значно знизити витрати на проведення проектів, а також уникнути багатьох помилок, пов'язаних з дією людського фактора.

Програмний продукт «2MS» пройшов кількаразові тестування і нині успішно використовується маркетинговими компаніями, які надають послугу «Mystery shopping» в Україні. Можливість користуватися програмним продуктом «2MS» є у кожній компанії України і країн СНД на умовах оренди.

За детальнішою інформацією звертайтеся до рекламного агентства «ADV Energy» за адресою: м. Київ, вул. Тверська, 16, офіс 21. Запис на зустріч телефоном: +38-044-521-63-70 (т), +38-044-521-65-03 (тел./факс). Надсилайте листи на адресу електронної пошти: [office@adv-energy.com.ua](mailto:office@adv-energy.com.ua), [www.2ms.com.ua](http://www.2ms.com.ua).