

Оглавление

Терминология	2
Заказчик	2
Тайный покупатель (Исполнитель)	2
Проверка (Заказ)	2
Локация	2
Сценарий проверки	2
Чек-лист	2
Артефакты	2
О работе шопокопов	3
Шопокопы – кто они и зачем	3
Хочешь стать шопокопом – стань им	3
Шопокоп не шпион	3
Действуем строго по инструкции	4
Тщательно готовимся к визиту	4
Факты всегда серьёзны	5
Десять правил профессионального шопокопа	6
Как тайное становится явным	7
Сколько я буду зарабатывать	8
Что такое MSPA	9
Коротко о взысканиях	9
О работе с системой Шопокоп	11
Что делать, если я не знаю, как поступить?	11
Регистрация	11
Я зарегистрировался	12
Меня назначили!	13
Проверка	13
Заполнение отчёта	14

Терминология

Заказчик

Юридическое или физическое лицо, которое заказывает тайную проверку определенных локаций. Как правило, проверки проходят по определенному сценарию, а итог проверки – заполненный чек-лист и артефакты.

Тайный покупатель (Исполнитель)

Это профессионал, анонимно проводящий различные виды маркетинговых исследований, целью которых является оценка реальной ситуации в фирме – от соблюдения сотрудниками корпоративных стандартов до точности оказания услуг.

Проверка (Заказ)

Заказ – это документ, в котором описаны конкретные требования к осуществлению тайной проверки. Как правило, заказ содержит – Сценарий проверки и Чек-лист. Заказ также может содержать следующие атрибуты: стоимость проверки в рублях и баллах, крайний срок сдачи отчета, адрес локации и т.д.

Локация

Конкретный географический объект, работу которого необходимо проверить. Это может быть офис продаж, торговый зал или какое-то заведение (кафе, салон красоты, АЗС и т.п.).

Сценарий проверки

Строго регламентированный алгоритм проведения проверки. Набор условий, выполнение которых является обязательным (в противном случае проверка НЕ будет принята и оплачена). Типовой Сценарий содержит информацию о локации, список запретных действий, общий алгоритм выполнения проверки, контактную информацию на случай непредвиденных обстоятельств и т.д.

Чек-лист

Чек-лист выполнен в форме опросного листа – тайному покупателю необходимо ответить на эти вопросы после выполнения проверки. Типовой чек-лист содержит объективную часть (измеримые показатели работы) и субъективную часть (личное отношение исполнителя к объекту проверки).

Артефакты

Различные аудио, видео и фото материалы, которые прилагаются к чек-листу с целью подтверждения изложенной в них информации, а также с целью контроля качества работы тайного покупателя. Под артефактами могут пониматься: фотография фасада локации, аудиозапись визита, фотография чека, подтверждающего покупку и т.д.

О работе шопокопов

Шопокопы – кто они и зачем

Самый надежный способ поиска резервов улучшения работы коммерческой компании – увидеть ее изнутри, глазами клиента. Профессиональным сбором информации занимаются тайные покупатели, или, как их часто называют, – шопокопы. Самое важное – предоставляемые заказчику сведения точны, объективны и достоверны. А это значит, что у владельца компании появляется возможность найти то единственное решение, которое сделает заведение лучшим.

Хочешь стать шопокопом – стань им

Профессия тайного покупателя хороша тем, что стать шопокопом может практически каждый. Во всем мире этим интересным (и неплохо, кстати, оплачиваемым) делом занимаются тысячи людей, причем это мужчины и женщины самых различных профессий, уровня образования и социального статуса. В принципе, это работа для тех, кто любит что-то покупать в магазинах, посещать кафе, рестораны, развлекательные центры и т. д.

Получить свое первое задание может каждый, кто достиг 18-летнего возраста и имеет желание попробовать себя в этой увлекательной профессии. Все, что от вас нужно:

- способность честно и точно выполнять порученное;
- умение довести дело до конца;
- внутренняя самодисциплина;
- чувство ответственности;
- умение хранить тайны.

Всему остальному мы вас научим, а подлинный профессионализм придет со временем. Просто? Не совсем: перед тем как принять решение стать шопокопом, еще раз перечитайте этот короткий перечень обязательных качеств. Если вы ими в достаточной мере не обладаете, подумайте о том, что в мире есть и другие интересные профессии.

Шопокоп не шпион

Хотим с самого начала предостеречь от одного распространенного заблуждения. Не стоит отождествлять тайного покупателя с разведчиком или промышленным шпионом, выполняющим секретное разведывательное задание. Да, и те, и другие работают тайно, собирая и документируя ценную информацию. Однако если последние фактически действуют на вражеской территории, то миссия шопокопов вполне дружественна и лояльна к объекту исследования.

Еще раз подчеркнем, что шопокоп – это обычный покупатель или клиент, который анонимно посещает магазин, банк, медицинский центр или ресторан с единственной целью – получить объективную оценку качества обслуживания. Справедливости ради отметим, что некоторый элемент романтики в работе шопокопа все же имеется, однако повторим: цели тайного покупателя вполне мирные.

Действуем строго по инструкции

Тайные покупатели бывают повсюду – от автозаправок и придорожных кафе до солидных банков и дорогих ресторанов. Куда пошлют вас, зависит от квалификации и опыта, при этом важно, что у всех анонимных визитов есть нечто общее. Это – соответствующие каждому заданию инструкции, от точности выполнения которых зависит успех визита.

Такие инструкции просты и понятны, тем не менее, это не повод к поверхностному их изучению. Возможно, что-то покажется на первый взгляд второстепенным и не заслуживающим внимания, однако это не так. Полученные руководства составлены нашими лучшими экспертами, с огромным багажом практического опыта в качестве шопокопов.

Обычно такие инструкции содержат несколько частей. В первой говорится о самом объекте исследования, его месторасположении, а также указывается желаемый график посещения. Далее описывается сценарий, в точном соответствии с которым вам предстоит работать. И, наконец, оговариваются особые условия и дополнительные требования к сбору информации, следование которым важно для заказчика, а значит – обязательно к исполнению шопокопом.

Еще раз подчеркнем: в инструкции нет мелочей и важно точное соблюдение буквально каждого слова. Предупреждаем заранее: невнимательность при изучении документа, игнорирование требования, показавшегося вам второстепенным, или простая забывчивость вполне могут стать официальной причиной отказа в оплате задания. Впрочем, как показывает практика, шопокопы люди ответственные, и подобные казусы встречаются лишь как исключение.

Тщательно готовимся к визиту

Первое, что нужно сделать после изучения инструкции – тщательно продумать свою легенду. Если опыта недостаточно, либо возникают сомнения, свяжитесь с куратором, вместе с которым можно найти ответ на самый каверзный вопрос. Не стоит полагать, что руководство посчитает вас недостаточно компетентными и перестанет доверять сложные (читай, дорогие визиты). Скорее наоборот: человек серьезно и вдумчиво относящийся к своей профессии всегда на хорошем счету, или, по крайней мере, вызывает симпатии начальства.

Если тайный визит требует документального подтверждения, позаботьтесь о технических средствах. Сегодня хитроумные скрытые микрофоны в галстук можно увидеть только в кино. В наши дни роль проверенного, надежного технического средства регистрации с успехом играет мобильный телефон, в который встроены и видеочасть, и фотоаппарат, и диктофон. Не поленитесь, и еще раз прочитайте инструкцию по использованию вашего устройства. Вполне вероятно, что найдете какие-то новые возможности, которые помогут в будущей работе. Потренируйтесь включать и выключать запись незаметно. Самое главное – проверьте заряд батарей и убедитесь в достаточном количестве свободного места на карте памяти.

На всякий случай еще раз напомним, что в обязательном порядке нужно сделать перед визитом:

- самым тщательным образом изучить инструкцию и прилагающуюся к ней анкету;
- продумать, а если потребуется, то и уточнить у куратора свою легенду;

- если что-то непонятно, обязательно спросить;
- проверить технику и зарядить аккумулятор.

Важно! Напомним еще раз, что в инструкции определена либо точная дата визита, либо период, в который тот должен быть проведен. Несоблюдение сроков делает обследование малоинтересным для заказчика, а значит и исполнитель не получит причитающегося вознаграждения.

Факты всегда серьёзны

Как правило, посещение шопокопом объекта требует предоставления в отчете фактических материалов, состав которых подробно описан в каждом конкретном задании. К таким материалам относятся:

- видео- и фотоматериалы;
- аудиозаписи;
- чеки, счета, товарные чеки, выписки и т.п.

При подготовке к визиту нужно внимательно изучить требования к таким материалам, так как непредставление хотя бы одного из тех, что указаны в инструкции, может послужить основанием отказа от оплаты визита. При этом какие-то технические сбои, например некачественное фото, нечаянно или вследствие поломки стертая аудиозапись и др. во внимание не принимаются.

Как правило, сбор требуемых фактических материалов обычно не вызывает затруднений. Например, при посещении магазина обычно нужно сделать фото фасада здания, входной двери или таблички с режимом работы, а кассовый чек можно легко подобрать на упаковочной стойке или в оставленной покупателем пустой корзине.

При этом существуют некоторые жесткие ограничения, игнорирование которых чревато серьезными финансовыми последствиями для шопокопа. Эти ограничения довольно стандартны, однако во избежание разночтений всегда приводятся в конкретных инструкциях. В частности:

- категорически запрещено использовать одни и те же фотоснимки в подтверждение разных визитов (даже в пределах одной волны проверок);
- имя файла с фотографией должно быть структурированным и обеспечивать полную информацию об объекте, например: Код точки_Город_Улица_Номер дома_Наименование объекта или его части;
- фотография должна иметь естественную ориентацию (не перевернута);
- качество фото должно обеспечивать однозначную идентификацию объекта съемки.

Важно. Любая попытка фальсификации фотографий, кассовых чеков и других материалов посредством графических редакторов, принтеров и т.п. пресекается максимально жестко: от отказа в оплате конкретного визита до полного расторжения сотрудничества. Во избежание недоразумений рекомендуем сохранять все полученные в ходе проверки фотоматериалы до проведения оплаты за данную волну, так как именно они являются документальным свидетельством факта визита. Впрочем, последнее замечание излишне: Пользовательское Соглашение, которое вы

подписали, уже требует хранения всех материалов в течение месяца с момента сдачи отчета.

Десять правил профессионального шопокопа

Будь неприметным. Сотрудники проверяемого заведения чаще всего каким-то образом оказываются информированными о предстоящей проверке. Иногда «утечка» допускается самим владельцем предприятия, ведь чаще всего основная цель сводится к улучшению работы фирмы в целом, а не к поиску виновника всех имеющихся неудач. Разумеется, в атмосфере подозрительности, где в каждом посетителе видят тайного покупателя, оставаться инкогнито сложно, но можно, и это доказывает практика работы лучших шопокопов. Как стать невидимкой? Ответ простой: ведите себя как все, ничем не выделяйтесь, не задавайте лишних вопросов, не вступайте в конфликты и ни в коем случае не суетитесь.

Друзья должны оставаться друзьями. Никогда и ни при каких обстоятельствах не проводите исследования там, где работают ваши друзья или родственники. Если предлагается именно такой визит, от него следует тут же отказаться, объяснив причину. Имейте в виду, что оценка знакомых или родственников – грубейшее нарушение этики шопокопа. Это действительно серьезный должностной проступок, за которым, как правило, следует потеря работы.

Трезвость – норма жизни. Напомним, что чрезмерное употребление спиртных напитков на рабочем месте всегда наказуемо. Даже в том случае, если это рабочее место – столик ресторана. Никакие аргументы во внимание не принимаются, и с шопокопом, который позволил себе проводить проверку в нетрезвом виде, мы расстаемся без сожаления.

Будь сдержанным и корректным. Спор с менеджерами или продавцами, переходящий в скандал, использование в разговоре ненормативной лексики недопустимо даже для обычного покупателя. Для тайного – тем более. Всегда помните, что вы профессионал, находящийся на задании и не вступайте в конфликт даже тогда, когда вас явно провоцируют.

Не только кошки гуляют сами по себе. Если противное не предусматривает сценарий, шопокоп всегда проводит обследование в одиночку. Это не прихоть руководства, это элементарный вопрос психологии. Во-первых, пара привлекает больше внимания (а раскрытие анонимности делает задание невыполненным, следовательно, неоплачиваемым). Во-вторых, исполнитель должен быть сосредоточен исключительно на выполнении задания, а даже молчаливый спутник отвлекает. Есть и третье – нарушение конфиденциальности. В этом смысле вы можете поручиться лишь за себя, но не за своего спутника.

Спешите медленно. Время выполнения сценария оговаривается в инструкции, и это время выбирается не случайно. Всегда помните, что, соглашаясь на работу тайного покупателя, вы гарантируете выполнение всех без исключения требований, в том числе, и о продолжительности визита. Кроме того, даже если время исчерпано, опытный шопокоп всегда внимательно выслушает «прилипчивого» менеджера, задаст тому какие-то вопросы или даже поспорит. В результате удастся выяснить все необходимое, причем с гарантией полной анонимности.

Не говорите лишнего. По своему определению деятельность тайного покупателя строго конфиденциальна. Это означает, что ни при каких обстоятельствах шопокоп не

имеет права прямо или косвенно разглашать любые сведения о клиентах, вопросах анкеты и др. Также запрещено обсуждение своей профессиональной деятельности в сети.

Тренируйте профессиональную память. Хороший шопокоп всегда помнит не только написанное на бейдже имя попавшего в сферу внимания сотрудника, но и в состоянии точно описать его внешность – от роста и цвета волос до нарушений корпоративных стандартов в одежде. Хорошая память позволяет полностью отказаться от записей в блокноте, ведь последнее часто становится причиной раскрытия анонимности. Учтите, что тайные покупатели с отличной памятью всегда ценятся руководством, и это, разумеется, отражается на величине их заработка.

Будьте аккуратны с техникой. Выпавший в неподходящий момент мобильник или диктофон может раскрыть вас с головой. Научитесь незаметно включать запись, заранее продумайте, как и что придется использовать в той или иной ситуации. Не пренебрегайте тренировками.

Регистрируйте предварительный результат. Никогда не откладывайте фиксацию предварительных результатов. Время – плохой помощник, и лучше всего записать (на бумаге или диктофоне) все, что вы узнали сразу же, в первые минуты после того, как покинули объект. Разумеется, делать это нужно незаметно, предварительно отойдя на безопасное от возможных наблюдателей расстояние. Если взять такую предварительную регистрацию за правило, составление итоговой анкеты становится делом простым и рутинным.

Как тайное становится явным

Итак, визит на объект исследования, или как его называют шопокопы, локацию, завершен.

Однако для завершения задания нужно правильно и точно задокументировать все, что было выяснено, заполнив анкету. В инструкции указывается время, в течение которого это нужно сделать обязательно. Лучше не затягивать, и сделать все как можно быстрее. Дело в том, что почти вся информация находится в голове тайного покупателя, и некоторые детали со временем забываются.

Как правило, такая анкета содержит простейшие пункты, предполагающие простые ответы (типа «Да» и «Нет»), и лишь кое-где могут потребоваться сделанные в произвольной форме небольшие комментарии. Самое главное – все ответы должны быть точны и правдивы. Лучше всего подстраховаться, и самые важные моменты записать в блокнот (или надиктовать на телефон) непосредственно после посещения, в первые 10-15 минут, когда все еще свежо. После этого будет достаточным прослушать аудиозапись или просмотреть заметки, после чего отдельные детали посещения сразу же всплывут в памяти.

Все, о чем говорилось выше, предполагает, что тайный покупатель – лицо ответственное, точно выполняющее требования инструкции. К сожалению, встречаются случаи, когда результаты проверок фальсифицируются, вплоть до заполнения анкет вообще без посещения объекта. Более распространена худшая форма лжи – полуправда. В последнем случае сотрудник (даже не хочется назвать его шопокопом) на минутку забегает в магазин, запоминает пару деталей (например, имя и внешность одного из продавцов), а всю остальную информацию берет «с потолка».

Расчет на то, что подобное пройдет незамеченным, наивен. Причина очевидна – как правило, одни и те же объекты проверяются одновременно разными агентами, и информация передается заказчику лишь после сравнения результатов, полученных из нескольких источников. Любые несоответствия (а они всегда есть), всплывают практически сразу же. Разумеется, заработанные обманом деньги тайный покупатель не получает, и любые контакты с ним со стороны нашей компании немедленно прекращаются.

Предупреждаем заранее: апелляции бесполезны, в том числе и ссылки на какие-то технические ошибки, опiski, неточное понимание задания и т.п. Ведь даже если это так, анкета поучается недостоверной. И если она все-таки сдана, подобная попытка рассматривается как заведомая фальсификация, со всеми вытекающими из этого факта последствиями для агента.

Для тех, кто и сейчас не понимает серьезности подобного нарушения, повторяем отдельной строкой:

Подлог выявляется в 100 случаях из ста. Выявление даже единственной такой анкеты является основанием для отказа в выплате денежного вознаграждения за все предыдущие визиты и полного прекращения дальнейшего сотрудничества.

Сколько я буду зарабатывать

Противоречивые сведения о реальных заработках тайного покупателя вызваны тем, что все находится в прямой зависимости от способностей самого шопокопа. Кому-то повезло, и такие важные качества, как наблюдательность и отличная память даются с детства, кто-то вырабатывает их путем каждодневных тренировок. Разумеется, решающее значение имеет опыт, ведь ответственное, сложное, следовательно, высокооплачиваемое задание дают обычно тем, кто уже успел себя зарекомендовать.

Очень многое зависит и от умения непринужденно вести себя в соответствующей обстановке. Например, наивно предполагать, что человеку, не знакомому с тонкостями выбора напитков, плохо представляющему правила поведения за столом или не умеющему элегантно одеваться, будет предложено посещение дорогого элитного ресторана.

Приведенный выше пример показывает, что каждый самостоятельно выбирает собственную линию поведения, которая, в конечном счете, определяет реальный заработок. Можно смириться с тем, что «выше головы не прыгнуть» и, как результат, довольствоваться малым. Правильным же решением будет постоянное совершенствование своих профессиональных навыков и, разумеется, личных способностей.

Каждый, кто действительно желает карьерного роста, должен методично и настойчиво работать над собой. Так, самое ценное качество хорошего шопокопа (как, кстати, и обычного полицейского), это профессиональная память. Обычно такая память вырабатывается годами, но при большом желании процесс можно ускорить. Расскажите о таком желании своему куратору, и тот предложит доступные и надежные методики, используя которые вам удастся подняться на следующую ступень карьерной лестницы.

Мы сознательно не приводим конкретных цифр, так как считаем, что лучший способ оценить свои потенциальные возможности можно только на практике, побывав в роли шопокопа лично. Такую возможность мы готовы предоставить всем желающим (разумеется, при наличии тех качеств, о которых подробно говорилось выше). В своем личном кабинете вы найдете линейку с цифрами, установив нужный (как вам самим кажется) порог гонорара. Не спешите ставить максимум, сначала докажите свою состоятельность, и лишь когда на практике докажете собственную состоятельность, двигайтесь дальше.

Справедливости ради, отметим, что грубые нарушения правил работы или требований профессиональной этики могут стать основанием для отказа в оплате, причем ни опыт, ни личные качества, ни стаж работы в таких случаях не повлияет на строгость принятия решения.

Вот далеко не полный перечень того, чего нельзя делать ни при каких обстоятельствах, и что неизбежно влечет за собой потерю вознаграждения, а иногда и работы:

- намеренное нарушение анонимности: раскрытие цели визита, демонстративная фотосъемка и пр.;
- нарушение пунктов инструкции, в том числе и отклонение от предложенного сценария;
- некорректное поведение или вступление в конфликт с сотрудниками проверяемого учреждения (за исключением случаев, когда подобное предусмотрено сценарием);
- разглашение конфиденциальных сведений, вне зависимости от способа;
- сбор сведений в локациях, где работают ваши родственники или близкие знакомые;
- нарушение сроков выполнения проверки (вне зависимости от причин такого нарушения);
- работа в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- использование ненормативной лексики;
- разговоры по мобильному телефону;
- проведение проверок в сопровождении третьих лиц (кроме случаев, когда подобное прямо оговорено сценарием);
- намеренное сокращение установленного инструкцией времени нахождения на проверяемом объекте;
- полная или частичная фальсификация анкеты;
- фиктивный или неполный визит.

Что такое MSPA

Контроль проведения исследований шопокопами выполняет Международная ассоциация провайдеров услуг «тайный покупатель» (MSPA). Эта организация регламентирует этические нормы, права и обязанности шопокопов, ограничения в профессиональной деятельности и т.д. Желающие ознакомиться с полным текстом рекомендаций и этическим кодексом европейского отделения MSPA могут сделать это, пройдя по ссылке www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

Коротко о взысканиях

Обычно шопокопы хорошо осведомлены о своих прямых обязанностях. Эти обязанности подробно описаны в Пользовательском Соглашении. То есть в документе, который вы не

только внимательно прочитали, но и выразили полное согласие с текстом, обязывающим неукоснительно соблюдать все без исключения пункты. К сожалению, наша память избирательна, и кое-что забывается довольно быстро. И трудно поверить в существование желающих регулярно перечитывать длинный, написанный сложным юридическим языком документ. Поэтому мы решили облегчить эту задачу, дав простой перечень того, что делать нельзя, и что будет, если такое все же случилось.

Итак, взыскание неизбежно, если:

- исполнитель предоставляет анкеты без указания фамилий и имен работников проверяемого объекта, либо не может точно дать описание их внешности. Такая анкета не принимается, задание считается невыполненным, визит не оплачивается;
- в графах, требующих комментариев, последние вообще отсутствуют или не полны. Заполнение анкеты считается некачественным, что влечет штраф в размере 10% от общей суммы вознаграждения за каждую пустую или неточную графу;
- при сопоставлении аудиозаписи с анкетой выявляются несоответствия. Подобное приводит к удержанию половины гонорара за проведенную проверку;
- нарушен указанный в задании или согласованный иным способом срок посещения или его продолжительность. Услуга считается невыполненной и вознаграждение не выплачивается;
- нарушен положенный срок предоставления информации. В этом случае удерживается штраф в размере 50% от общей суммы вознаграждения. Возможны исключения, когда тайный покупатель заранее предупредил куратора о невозможности отправить информацию в определенные заданием сроки и согласовал новые;
- нарушен или произвольно изменен сценарий посещения. Услуга по данной проверке считается невыполненной и вознаграждение не выплачивается;
- произошло раскрытие анонимности. Важно понимать, что даже если умысла шопокопа в том нет, подобное доказывает его профессиональную непригодность. Разумеется, такой визит считается невыполненным и вознаграждение не выплачивается;
- выявлен факт нахождения шопокопа на задании в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Мы оставляем за собой право отказа в полном или частичном вознаграждении и даже полного прекращения сотрудничества в дальнейшем;
- отсутствуют положенные инструкцией видео или аудиозаписи. Услуга считается невыполненной и не оплачивается.

Как видно, список невелик, и при добросовестном отношении к своим обязанностям не нарушать Пользовательское Соглашение несложно. Этим же документом гарантируется и то, что компания «Шопокоп» обязуется полностью и в согласованные сроки и согласованным способом предоставить агенту вознаграждение за осуществленные визиты или другие проверки.

О работе с системой Шопокоп

Ниже приведены ответы на вопросы, которые чаще всего задают начинающие шопокопы. Если интересующего нет, начнем с самого важного и абсолютно универсального вопроса:

Что делать, если я не знаю, как поступить?

В неясной ситуации лучше заранее поинтересоваться у своего куратора, как нужно действовать (или бездействовать). Это гораздо лучше, чем получить от него же взыскание.

Задавать вопросы – естественное качество думающего и инициативного человека. А именно такими и должны быть настоящие шопокопы.

Регистрация

Как зарегистрироваться?

Для этого достаточно зайти на страничку <https://lk.shopocop.ru/auth/register-as-performer>, где указать свой адрес электронной почты и придумать пароль для входа в личный кабинет, а также заполнить еще несколько полей. Если регистрация прошла удачно, на ваш емейл придет письмо с подтверждением. По завершении регистрации нужно зайти в личный кабинет и заполнить анкету.

Мне не приходит письмо с подтверждением

Если такое случилось, напишите нам на help@shopocop.ru или позвоните по бесплатному номеру 8 800 200 37 07.

Я неправильно указал почту

В этом случае регистрацию следует повторить заново.

У меня нет электронной почты

Заведите себе почтовый ящик. Его отсутствие исключает возможность не только регистрации и связи с нами, но и сам факт регистрации: для стандартизации работы с шопокопами в качестве логина для входа на сайт используется именно почтовый адрес.

Как пройти регистрацию?

Технически процесс регистрации несложен, описан выше и интуитивно понятен. Мы даем шанс всем желающим, и каких-то ограничений практически не существует. Дальнейшее же полностью зависит от вашего старания, настойчивости и точности в выполнении заданий. Всему остальному можно научиться.

Важно ли заполнять профиль?

Полное и точное указание своих данных важно прежде всего вам самим. Если шопокоп еще никак не успел себя проявить, данные из профиля – единственный источник получения информации о вас. Не стоит что-то приукрашивать, ведь все равно главным критерием выбора шопокопа для очередного задания было и остается качество выполнения предыдущих.

Как правильно оценить стоимость работы?

Не стоит переоценивать (как, кстати, и недооценивать) свои финансовые притязания. Устанавливая слишком высокую планку по оплате вы рискуете, что работа уйдет к коллегам, стоимость услуг того же качества у которых ниже. С другой стороны, если вы уверены, что ваш труд достоин большего вознаграждения, почему бы не заявить об этом прямо? Правильным будет начать с минимума, и лишь убедившись в своей востребованности на данной ступеньке, понемногу увеличивать запросы.

Я зарегистрировался

Я зарегистрировался, что делать?

Во-первых, перечитать Пользовательское соглашение (его можно найти по адресу <https://lk.shopocop.ru/performer-offer>). Если вы уверены, что согласны со всеми пунктами этого основополагающего документа, ждите задания. Возможно, ждать придется довольно долго, ведь первыми получают проверки те, кто уже успел положительно проявить себя в роли шопокопа. Время ожидания можно использовать с пользой: изучая все, что поможет стать лучшим в своей профессии, тренируя память или придумывая интересные сценарии (которые, кстати, можно попробовать предложить руководству).

Когда будут проверки в моём городе?

Это вопрос, на который мы ответить не можем: ведь все, что касается работы тайных покупателей, строго конфиденциально. Но намекнуть, пожалуй, стоит: если город, в котором вы желаете работать, уже есть в списке, значит, попал он туда не случайно.

Я зарегистрировался, почему нет проверок?

Скорее всего, до вас еще не дошла очередь. Нужно научиться ждать. Кстати, терпение входит в число основных качеств профессионального шопокопа.

Почему меня не назначают?

Причин может быть несколько. Одна из них – ваши финансовые запросы слишком велики и не соответствуют практическому опыту. Попробуйте снизить планку, если не поможет, остается только ждать своего звездного часа, который при наличии терпения приходит всегда.

Я выполнил/ла проверку без подачи заявки, мне оплатят?

Разумеется, нет. Мы не благотворительная организация и не центр подготовки шопокопов. Все проверки оплачивают заказчики, которым жизненно необходима такая информация, и это единственный источник гонорара тайного агента.

Как мне оплатят проверку и когда?

В соответствии с Пользовательским Соглашением, вознаграждение выплачивается не позже, чем в месячный срок с момента сдачи шопокопом отчетности. Сумма определяется конкретным заданием и в зависимости от пожеланий тайного покупателя перечисляется на его банковскую карточку, мобильный телефон или иные согласованные средства электронных платежей. Напоминаем, что предусмотренные действующим законодательством РФ налоги, тайный покупатель исчисляет и перечисляет в бюджет Российской Федерации самостоятельно.

Меня назначили!

Не успеваю пройти проверку, что делать?

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, которые могут помешать выполнению проверки (болезнь, изменение графиков работы проверяемых объектов и т.д.) в течение одного дня с момента появления указанных обстоятельств, агент обязан предупредить сотрудников компании «Шопокоп» и согласовать с ними новые сроки выполнения проверки или отказаться от её выполнения. Если этого не сделать, в соответствии с Пользовательским Соглашением срыв сроков относится к грубейшим нарушениям, проверка считается невыполненной и вознаграждение не выплачивается.

Не успеваю заполнить отчёт

Нужно немедленно связаться с куратором, объяснить тому причину задержки и согласовать новые сроки отправки информации. Если этого не сделать, нарушение сроков предоставления отчета влечет штраф в размере 50% от общей суммы вознаграждения.

Мне пришло письмо, что меня сняли с задания (прошло время подтверждения, прошли сроки, отменили кампанию и т.д.)

Все зависит от конкретной ситуации, действия сторон в данном случае полностью регламентируются Пользовательским Соглашением.

Почему меня постоянно не назначают?

Скорее всего, имеет место несоответствие финансовых запросов с фактическим качеством выполнения заданий. Вероятно, ваши прямые конкуренты делают то же самое за меньшие суммы или более тщательно. Если причина не очевидна, имеет смысл письменно задать прямой вопрос руководству.

Вы мне точно заплатите? Что если моя проверка не понравится?

В соответствии с Пользовательским Соглашением компания «Шопокоп» в случае добросовестного осуществления проверок гарантирует полную и своевременную оплату услуг Тайного Покупателя. Разумеется, что при обнаружении предусмотренных упомянутым документом нарушений, либо в случае несоответствия выполненного шопокопом задания требованиям, указанным в инструкции к заданию, сумма (или ее часть) удерживается. Категории «понравилось-не-понравилось» в данном случае неприменимы, имеют значение лишь факты. При этом администрация, в соответствии с Соглашением, оставляет за собой право отклонить задание без объяснения причин.

Проверка

Когда я проходила проверку – я поняла, что раскрыта – что делать?

Если сотрудники проверяемого объекта раскрыли инкогнито шопокопа и задали ему об этом прямой вопрос, Тайный Покупатель обязан подтвердить этот факт. В соответствии с Пользовательским Соглашением шопокоп автоматически снимается со всех последующих проверок данного объекта, а сама проверка с раскрытием анонимности считается выполненной некачественно. Как результат – вознаграждение не выплачивается.

Продавца не было на месте

Если проверяемого сотрудника не оказалось на рабочем, то необходимо подождать его 15-20 минут. Если так и не появился, то сообщить об этом любым удобным способом менеджеру системы Шопокоп.

Продавец ведёт себя агрессивно, как мне себя вести

Сохраняйте спокойствие, будьте предельно вежливыми и сдержанными. Нужно помнить, что вы – находящийся на задании профессионал, и действовать нужно по обстановке. Возможно, стоит вызвать менеджера, возможно, нужно просто уйти. Главное – не ввязываться в скандал (если, конечно, таковое не обговорено в сценарии) и, разумеется, ни при каких обстоятельствах не раскрывать свою анонимность. Все увиденное и услышанное следует зафиксировать в анкете, дополнив подходящими к данному конкретному случаю подробными комментариями.

В локации было несколько филиалов похожих (или этой фирмы) - я провела проверку не той, что делать?

Если сроки позволяют, немедленно выполнить заказанную проверку. Ошибки, связанные с невнимательностью, не служат оправданием, следовательно, деньги за ошибочно сделанную проверку никто не заплатит.

Я проверила не того продавца, что делать? (причины не было бейджа/человек отсутствовал на локации)

И с формальной, и с фактической стороны, очевидно, что заказанная проверка не выполнена (следовательно, не оплачивается). Правильным решением в сложившейся ситуации было бы связаться с куратором и уточнить, как действовать далее.

Телефонный разговор не записался. Что делать?

Согласно Пользовательского Соглашения непредставление предусмотренной заданием аудиозаписи переводит услугу в разряд невыполненных, соответственно и вознаграждение за нее не выплачивается. Причина отсутствия положенной аудиозаписи при этом во внимание не принимается.

Заполнение отчёта

У меня не прикрепляется аудиозапись/файлы к отчёту, что делать?

Если такое произошло, внимательно изучите инструкцию по отправке отчета, возможно, вы что-то делаете не так. Если чтение не помогает, свяжитесь с нами через электронную почту help@shopocop.ru или позвоните по номеру 8 800 200 37 07.

Случайно отправила отчёт неправильно заполненный, как его вернуть

Вернуть отправленное невозможно, но, если по какой-то причине подобное произошло, нужно немедленно позвонить нам и отозвать анкету. Все остальное – в зависимости от конкретных обстоятельств, в первую очередь, от времени звонка: если анкета уже успела попасть в обработку, возможна неоплата задания. Будьте внимательны!