

Шпионский маркетинг ■ Позволяет заработать до 3 тыс. грн. в месяц

## НА ТАЙНОЙ СЛУЖБЕ СЕРВИСУ

АЛЕКСЕЙ РОСОВЕЦКИЙ

Каждый раз, когда вы обедаете, покупаете пару новых туфель или заправляете машину бензином, вы можете дополнительно заработать. Для этого нужно принять участие в маркетинговом исследовании, которое называется «тайный покупатель» (ТП). Цель такого исследования — объективно оценить уровень сервиса в кафе, магазине и на заправке: проверить чистоту торговых помещений и туалетов, вежливость персонала, качество товаров и т.д. ТП может стать каждый, у кого есть время и желание сделать сервис в нашей стране еще лучше. Если это желание ярко выражено, можно сделать оценку сервиса постоянным средством заработка.

**КАК СТАТЬ ТП.** Предложение поработать ТП я нашел на сайте по трудоустройству. Среди четырех предложений я выбрал одно — от компании, которая дольше всего проводит на украинском рынке такие исследования. Написал письмо, что очень хочу стать ТП, и получил на электронную почту предложение зарегистрироваться на сайте, скачать инструкцию для ТП (в ней содержатся точные и подробные указания, как проводить оценку) и заполнить анкету.

Оказалось, что ТП может стать практически любой — очные собеседования с кандидатами не проводятся. Достаточно заполнить онлайн-анкету. Анкета включает в себя не только личную информацию — паспортные данные, контактные координаты, место проживания и т.д., — также это тест на внимательность: предстоит пройти онлайн-экзамен на знание инструкции. Признаюсь, что я его прошел только со второго раза.

**НЕ ОПАСНА, НО ТРУДНА.** Инструкция гласит, что по результатам каждой проверки



Работа для самых внимательных. Отчет придется писать по памяти — делать записи запрещается

должен быть составлен подробный отчет из 30—50 пунктов. Делать заметки во время проведения оценки строго запрещено. Соответственно, все, что вы увидите и услышите во время оценки, вы должны хорошо запомнить. Отчет должен быть отправлен компании не позже чем через 12 часов после оценки. К нему нужно приложить «артефакты» (как это называется на языке ТП) — товарные чеки, аудиозаписи и фотографии.

Запрещается проводить оценку в пьяном виде, ни в коем случае нельзя провоцировать персонал на конфликт, признаваться в том, что вы ТП и изменять сценарий оценки. (Он индивидуальный для каждого визита.) Если вы будете вести

себя неадекватно, компания легко об этом узнает: во многих торговых залах установлены видеокамеры.

Если вы нарушите запреты, небрежно напишете или

Новичкам
поручают
самые
низкооплачиваемые
задания

сфальсифицируете отчет, с вами не рассчитаются за работу и не пригласят впредь. «Липовый» отчет несложно распознать: к нему не приложены «артефакты».

**ПЕРВОЕ ЗАДАНИЕ.** Через 2 дня на мою электронную почту пришло предложение провести оценку супермаркета либо АЗС — на выбор. Я выбрал супермаркет. Через полчаса мне перезвонили из компании и уточнили время: проверку нужно было провести в течение недели с 5 до 6 вечера. После этого я получил по почте сценарий. Мне предстояло оценить кулинарный и овощной отделы. За 20 минут, которые отводятся на визит, я должен был запомнить имена и внешность продавцов, обратить внимание, используют ли они одноразовые перчатки, опрятно ли одеты. Сотрудники отделов должны быть вежливыми, здороваться и прощаться, глядя вам в глаза. Также

нужно проследить, как они себя ведут с другими покупателями. В общей сложности, в сценарии было 19 пунктов.

Начал я со входа. Для начала обратил внимание на погоду. (Описание погоды в отчете — одно из подтверждений визита.) Затем проверил тележки — они стояли ровными рядами. Правда, на полу и в тележках были разбросаны чеки. Я проверил даты на чеках — попадались вчерашние, а это уже недочет. К тому же урна, которая по правилам должна быть заполнена не более чем на 2/3, оказалась переполнена. Я сделал вид, что читаю sms, и сфотографировал это безобразие. Потом прошел в туалет и сфотографировал унитаз. (Он был чистый.)

В отделах я проверил чистоту пола и прилавков, наличие пустых мест на полках, дату на упаковках, герметичность упаковок, ценники. В кулинарном отделе ценники к двум салатам были написаны неразборчиво. В другом отделе девушка, которая взвешивала овощи, была одета не в форменные брюки, а в спортивные. Напоследок я отошел от супермаркета на безопасное расстояние и сфотографировал фасад.

**АЛЕКС — ЦЕНТРУ.** Вернувшись домой, я внес свои наблюдения в отчет. Большинство пунктов требовали односложных ответов — «да» или «нет». В конце отчета нужно было оставить свой комментарий в 12—15 слов, в котором описать впечатления или аргументировать ответы. Мне понравилось, что продавец кулинарного отдела предложила мне разогреть купленную котлету и спросила, нужна ли мне одноразовая вилка. Я вписал это в отчет, прикрепил к письму фотографии унитаза, урны и чека — и отправил компании. На следующий день мне пришел ответ, что мой отчет принят и на мой счет зачислено 20 грн.

## СКОЛЬКО МОЖНО ЗАРАБОТАТЬ

■ Для большинства ТП эта работа — просто средство подработки и возможность соединить приятное с полезным.

**ЗА ЕДУ.** Судите сами: визит в аптеку или розничный магазин оплачивается в пределах 20–25 грн., визит в отделение банка — 30–35 грн. за визит. По самому низшему разряду платят за оценку заправок и ресторанов — 10–15 грн. Зато компания компенсирует вам стоимость бензина (60–80 грн.) и заказ в ресторане. (В зависимости от уровня заведения, средний чек потянет на 80–300 грн. Все, что вы заказываете сверх того, оплачиваете из своего кармана.) Покупки в магазинах и аптеках не компенсируются. Дешево оплачивается такая услуга, как «тайный звонок» (оценка операторов call-сервиса) — 10 грн. за звонок. Правда, и времени она занимает мень-

ше: звонить можно из дома (главное — записать разговор), отчет можно написать за 15–20 минут. (Отчет о визите я писал около часа.) Сотрудничая с одной компанией, вы не сможете работать по одному направлению (например, по аптекам) чаще одного раза в неделю. Иначе у ТП «замыливается взгляд» и он перестает замечать детали.

**КАК ЗАРАБОТАТЬ БОЛЬШЕ.** Допускается, что ТП может работать на несколько компаний одновременно. Если сочетать разные направления работы, в день можно сделать 2–3 визита. Например, в понедельник оценить отделение банка, супермаркет и заправку. Во вторник — нанести визит в аптеку и

пообедать. (Правда, каждый раз в новом заведении.) Один или два дня в неделю можно отвести на «тайные звонки», причем в день можно прозвонить 8–10 операторов. Новичкам даются только самые простые (и самые низкооплачиваемые) визиты. Но со временем вы нарабатываете себе репутацию. Каждая ваша оценка будет, в свою очередь, оценивается компанией по системе т.н. «грейдов». На рост вашего «грейда» влияет четкое выполнение сценария визита, высокое качество «артефактов» и развернутые комментарии к отчетам. (Если вы допустите ошибки, «грейд», соответственно, падает.) Именно ТП с высоким «грейдом» доверяют высокооплачиваемые визиты, которые требуют повышенной

внимательности. Например, оценка 40–50 параметров (что действительно непросто для новичка) стоит 50–75 грн. Правда, работать вы можете только неофициально — компании не заключают с ТП трудовые договоры и не делают записи в трудовых.

**КАК ПОЛУЧИТЬ СВОИ ДЕНЬГИ.** Компания уведомляет ТП о каждом засчитанном отчете по электронной почте и в конце месяца переводит всю сумму через банк. Извещение с кодом банковского перевода высылается в конце месяца на почтовый адрес. Чтобы получить его в ближайшем отделении банка, с которым работает компания, достаточно паспорта. Если вы работаете с несколькими компаниями, переводы будут отправляться через разные банки. Деньги можно получить в течение 30 дней

НЕ ТАЙНЫЕ ДОХОДЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ТП

Проект	Стоимость оценки, грн.	Среднее кол-во оценок в месяц	Итого, грн.
Ресторан	15	25	375
Заправка	15	8	120
Магазин	25	20	500
Аптека	25	20	500
Отделение банка	35	15	525
Оценка оператора call-центра	10	80	800
<b>Итого</b>			<b>2 820</b>