Подготовка программы

Проверить	Отметка
Цель ограничена конкретным участком	
Команда знает назначение и критерии программы	
Канал и условия определены	
Роль реалистична и последовательна	
Нет провокаций и чужих документов	
Нет обязательств для собственника или банка	
Определено завершение контрольного контакта	
Использование записей и данных проверяется отдельно	

Условие / пробел	Ответственный	Как устранить

Проверка наблюдений

Проверить	Отметка
Каждый балл опирается на наблюдение	
Впечатления выделены отдельно	
Неприменимость не считается невыполнением	
Отсутствие памяти не заменено нулём	
Противоречия разобраны до вывода	
Знаменатель соответствует правилу	
Личные сведения сведены к необходимому	
Отчёт не представлен как отзыв клиента	

Критерий	Подтверждение / сомнение	Решение

Разбор и повторная проверка

Проверить	Отметка
Обсуждается действие, а не характер человека	
Один контакт не обобщён на всю команду	
Причина ошибки проверена	
Выбрано конкретное улучшение	
Есть поддержка и репетиция	
Повторные условия сопоставимы	
Изменение балла не названо ростом продаж	
Результат используется по согласованному назначению	

Улучшение	Поддержка	Дата / результат повтора

Критерий
Проверка завершена полезным изменением процесса и понятным способом убедиться, что оно работает.

Источники и проверка

MSPA Europe/Africa: руководство по Mystery Shopping, редакция 12.12.2023