

Mystery shopper

UITGETEST voor één dag

Winkelen hoeft niet altijd geld te kosten. Het kan ook een gemakkelijke bijverdienste zijn, voor wie mystery shopper wil spelen voor een agentschap. Opdracht: undercover winkels bezoeken en services testen, en zodoende zwakke plekken blootleggen. Wij deden één dag mee.

CAROLINE DE RUYCK

«Hoe vriendelijk zijn de medewerkers? Hoe ligt het filiaal erbij? Zijn de vervaldata op de producten niet overschreden? Dé manier om dat te checken, is mystery shoppers op pad sturen.» Aan het woord is Dimitri De Geyndt, account manager bij Bare International, een toonaangevend agentschap in de sector. Mystery shoppen is een fenomeen dat uit de Amerikaanse hotelsector kwam overwaaien. Je bezoekt anoniem, in opdracht van een mystery-shoppingbedrijf, onder meer supermarkten, restaurants, hotels, banken of tankstations. «Heel wat bedrijven willen graag weten hoe het zit met hun service», zegt De Geyndt. «Zo kunnen we je bijvoorbeeld vragen een interimkantoor te bezoeken, je daar in te schrijven als werkzoekende en de gevolgde procedures te noteren. Op basis van onze verslagen kunnen firma's hun service verbeteren.»

Quiz

Wat houdt de mystery shopper er dan aan over? De kick van enig detectivewerk, en een vergoeding. «Iedereen ouder dan 18 kan zich kandidaat stellen», zegt De Geyndt. «Je krijgt eerst een kort online trainingsprogramma. Slaag je voor de bijhorende quiz, dan kan je aan de slag. Voor elke opdracht ontvang je een uitgebreid scenario en een dito vragenlijst om na je bezoekje in te vullen. Oog voor detail en een goed geheugen zijn cruciale voorwaarden. Na elke opdracht en op basis van het ingeleverde rapport krijgen onze shoppers een score. Zo kunnen we vrij snel zien wie goed werk levert en wie minder. Onze 'top mystery shoppers' maken niet alleen kans op meer opdrachten, ze krijgen vaak ook de moeilijkere. De gemiddelde vergoeding ligt tussen de 15 en 25 euro, voor grotere opdrachten bieden we tot 50 euro.» Aan belangstelling voor de job is er alvast geen gebrek: alleen al in België werkt Bare International met meer dan 10.000 shoppers, van studenten tot bedienden tot gepensioneerden.

Goede punten?

Tijd om zelf undercover te gaan. Ik registreer me op de website van Bare International, slaag voor de quiz en krijg via de mail al snel mijn eerste opdracht binnen. Met bijhorende instructies van 7 pagina's. Mijn missie: aanschuiven aan de drive-in van een fastfoodrestaurant (naam moet anoniem blijven, red.), een grote burger bestellen, en evalueren. Ik krijg weliswaar een periode toegewezen waarin het bezoek moet plaatsvinden, maar kan zelf een dag en tijdstip kiezen. Toch een pluspunt. Naar het restaurant, dan. Er staan geen auto's voor mij, maar toch duurt het betrekkelijk lang vooraleer ik via de luidspreker mijn bestelling kan doorgeven. Oeps. Ik bestel een grote hamburger, en tot mijn verbazing vraagt het meisje niet of ik daar

nog iets bij wil. Tweede slecht punt, vrees ik, want van de fastfoodsector is bekend dat ze haar personeel strikte procedures oplegt om de verkoop aan te zwengelen. Aan het loket waar ik mijn bestelling afhaal, word ik snel en efficiënt bediend. Weliswaar niet met de glimlach (o jee) en door een meisje zonder naambadge. Met de burger is gelukkig niets mis: hij zit, zoals in mijn review wordt gevraagd, netjes in een niet-vette verpakking, is warm en voldoende gebakken. Terug thuis maak ik mijn verslag, een mix van open vragen en multiple choice. Bij het hoofdstuk 'personeel en bediening' vul ik eerlijk mijn ervaringen in met de dienst. Dat nijpt een beetje, want iedereen heeft weleens een mindere dag, toch? Bij mystery shoppen hoort klikken, en dat is niet mijn ding.

Na het indienen van het rapport maak ik de balans op: met dit klusje ben ik ongeveer drie uur in de weer geweest. Dat voor een shopping fee van 11 euro plus een gratis hamburger: een mager beestje. Rijk word je dus niet van mystery shoppen, maar voor wie houdt van een beetje spanning, kan het best een leuke ervaring zijn. En zodra je de werkwijze onder de knie hebt, gaat het wellicht allemaal vlotter dan bij zo'n eerste keer.

Meer info:

www.bareinternational.com

Thuis proberen

Wie houdt van consumeren, maar liever niet op pad gaat, heeft een andere optie: thuis producten testen. Vaak gaat het daarbij om nieuwigheden waarover de producenten graag feedback willen, of mond-tot-mond reclame hopen te genereren. U wordt niet betaald, maar de nieuwe cakes van Herta in huis, of de nieuwe variant van Baileys? Meegenomen. Aanrader is de recente website [The Insiders](http://www.theinsiders.be) (www.theinsiders.be).



Foto: Shutterstock