



دورة المتسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة: تصميم السيناريوهات وإدارة المتسوقين واحتساب الدرجات



دورة المتسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة: تصميم السيناريوهات وإدارة المتسوقين واحتساب الدرجات

مقدمة:

دورة المتسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة دورة تمتد 5 أيام، موجهة لوحداث تجربة العملاء وضمان الجودة وإدارة شبكات الفروع، وتنتهي بإعداد خطة برنامج المتسوق الخفي لجهة افتراضية. فكثر من الجهات تتعاقد على زيارات واتصالات سرية ثم تتلقى درجات تعترض عليها الفروع، وسيناريوهات لا تختبر معايير الخدمة المعلنة، وتقارير لا تغير شيئاً في سلوك موظفي الصفوف الأمامية. ويتولى المشاركون فعلاً الإشراف على تدقيق الخدمة أو أداء الفروع، ويعملون على دراسات حالة مبنية على استمارات الزيارات وتقارير المتسوقين وكشوف الدرجات، وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تحويل معايير الخدمة المعلنة إلى بنود تدقيق قابلة للملاحظة وسيناريوهات زيارة مصممة لكل قناة
- تخطيط عينات الزيارات وحصصها على الفروع ومراكز الخدمة وقنوات التواصل وفترات اليوم
- استقطاب المتسوقين الخفيين وتصنيفهم وإحاطتهم والإشراف عليهم بما يبقي الزيارات سرية ومتسقة وأخلاقية
- معايرة المقيمين ووزن بنود قائمة التدقيق في نموذج درجات تقبله الفروع بوصفه عادلاً
- التحقق من تقارير المتسوقين ومعالجة اعتراضات الفروع وإدارة جهة البحث الخارجية وفق مستويات خدمة متفق عليها
- تحويل نتائج التدقيق إلى جلسات توجيه وخطط عمل وآليات مساءلة لمديري الفروع

الفئة المستهدفة:

- وحدات تجربة العملاء المسؤولة عن تصميم برامج المتسوق الخفي وتدقيق الخدمة السري والتعاقد عليها
- فرق ضمان الجودة المسؤولة عن متابعة تطبيق معايير الخدمة في الفروع ومراكز الخدمة
- فرق إدارة شبكات الفروع والمناطق المسؤولة عن العمل بنتائج التدقيق وتوجيه موظفي الصفوف الأمامية
- وحدات أداء مراكز الخدمة الحكومية المسؤولة عن التحقق من تطبيق موافق الخدمة المعلنة عند الكاونترات وخطوط الاتصال
- فرق عمليات التجزئة المسؤولة عن معايير زيارات المتاجر وحوافز الموظفين ومتابعة نتائج التدقيق
- فرق المشتريات وإدارة الموردين المسؤولة عن التعاقد مع وكالات البحث والإشراف عليها

محاور الدورة:

اليوم 1: أغراض المتسوق الخفي وخط الأساس الحالي للتدقيق

- بحوث العميل الخفي مقارنة بالاستبيانات والتفتيش الداخلي
- استخدامات الزيارات السرية للفروع الذاتية والمنافسين واختبارات الامتثال
- قنوات الزيارة الحضورية والاتصال الخفي والبريد الإلكتروني والمحادثة وروبوتات المحادثة
- فحص سلامة استمارة التدقيق الحالية ومراجعة سجل الدرجات السابق
- بيان أهداف البرنامج وخريطة أصحاب المصلحة للتدقيق

اليوم 2: المدونات المهنية ومعايير البحث وبنية البرنامج

- مدونات MSPA للمعايير المهنية وقواعد السلوك الأخلاقي في التسوق الخفي
- إرشادات ESOMAR و MRS لدراسات العميل الخفي
- متطلبات ISO 20252 لخدمات البحث مطبقة على وكالات التدقيق
- قواعد إخطار الموظفين والموافقة على التسجيل ومعالجة البيانات الشخصية
- بنية البرنامج من حيث الجولات والقنوات والمسؤولين ودورة التقارير

اليوم 3: كتابة السيناريوهات وتحديد عينات الزيارات وإدارة المتسوقين

- شبكة تحويل معيار الخدمة إلى بند تدقيق قابل للملاحظة
- نصوص السيناريو مع ملف العميل ونوع الطلب والقصة الساترة
- إطار عينة الزيارات وحصلها حسب الفرع وفترة اليوم
- معايير استقطاب المتسوقين وتصنيفهم وفحص تعارض المصالح
- حقبة إحاطة المتسوق وتجنب الانكشاف ومواعيد تسليم تقرير الزيارة

اليوم 4: نماذج الدرجات والتحقق من التقارير والاعتراضات والرقابة على الوكالات

- أوزان البنود وبنود الإخفاق الحرج واحتساب درجة الفرع
- جلسات معايرة المقيمين وفحوص الاتفاق بين المقيمين
- التحقق من التقارير بالإيصالات والطوابع الوقتية وتسجيلات المكالمات
- إجراءات اعتراض الفروع والتظلم وقواعد إعادة التقييم
- طلب العروض من الوكالات ومستويات الخدمة وتدقيق جودة كل جولة

اليوم 5: دراسة حالة: خطة برنامج المتسوق الخفي

- تحويل ميثاق الخدمة للجهة محل الحالة إلى استمارة زيارة
- خطة عينات شبكة الفروع في الحالة وجدول توزيع المتسوقين
- تحليل نتائج جولة الحالة مع جدول ترتيب الفروع والقيم الشاذة
- جلسة توجيه مدير الفرع وأداة متابعة الإجراءات التصحيحية
- استكمال خطة برنامج المتسوق الخفي وعرضها على الراعي

المهارات التي ستكتسبها:

- كتابة سيناريوهات التدقيق
- تصميم عينات الزيارات
- الإشراف على فرق المتسوقين
- معايرة المقيمين
- بناء نماذج الدرجات الموزونة
- التحقق من أدلة التدقيق
- الرقابة على موردي البحث
- توجيه الفروع بناء على النتائج

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة برنامج المتسوق الخفي لجهة افتراضية ورفعها إلى رئيس تجربة العملاء أو مدير الجودة أو راعي شبكة الفروع
- تحديد المعايير التي تدقق، والقنوات التي تختبر، وعدد الزيارات لكل فرع، والبنود التي تعد إخفاقا حرجا
- تجنب الدرجات المعترض عليها وانكشاف المتسوقين وهدر الإنفاق على الوكالات وتظلمات الموظفين الناتجة عن تدقيق غير عادل أو ضعيف الأدلة
- نقل شبكة تحويل المعايير وقالب السيناريو وآلية المعايرة وإجراءات الاعتراض إلى فرق الجودة والفروع

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشاركون خطة برنامج المتسوق الخفي إلى رئيس تجربة العملاء ومدير الجودة وراعي شبكة الفروع. وتعتمد هذه الجهات على الخطة في إقرار المعايير الخاضعة للتدقيق وعينة الزيارات وقواعد الدرجات وطلب العروض الموجه للوكالة وآلية التوجيه التي تعقب كل جولة. وبعد أول جولة وفق الخطة، تقارن الوحدة الاعتراضات المقبولة والتقارير المرفوضة عند التحقق والإجراءات التصحيحية التي أغلقها مديرو الفروع، ثم تعدل السيناريوهات والأوزان وإحاطات المتسوقين حيث ثبت ضعف موثوقية النتائج.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة المتسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في الإشراف على معايير الخدمة أو أداء الفروع أو نتائج التدقيق، وقدرة على قراءة كشف الدرجات. ويفيده إحضار استمارة زيارة أو ميثاق خدمة أو تقرير متسوق من جهته بعد إخفاء البيانات المعروفة، لاستخدامه في يوم دراسة الحالة.

بم تختلف دورة المتسوق الخفي عن دورات استبيانات العملاء أو تصميم الخدمات؟

تدرب دورة المتسوق الخفي المشاركين على تنفيذ زيارات واتصالات سرية تختبر تطبيق المعايير فعلاً. أما دورات الاستبيانات فتقيس ما يقوله العملاء بعد التجربة، وتتناول دورات تصميم الخدمات بناء المعايير والرحلات من الأساس.

هل تستخدم درجات المتسوق الخفي لمعاقبة الموظفين بأسمائهم؟

لا في الغالب. توصي المدونات المهنية للمتسوق الخفي باستخدام النتائج في التوجيه والتقدير وتحسين الإجراءات لا في معاقبة موظفين محددين، مع إبلاغ الموظفين بوجود تدقيق سري حتى لو بقيت مواعيد الزيارات غير معلنة.

ماذا يعود به المشارك من دورة المتسوق الخفي وتدقيق جودة الخدمة؟

يعود المشارك بخطة برنامج المتسوق الخفي لجهة افتراضية، تضم شبكة تحويل المعايير ونصوص السيناريوهات وخطة العينات ونموذج الدرجات الموزونة وقواعد التحقق والاعتراض ومستويات خدمة الوكالة وأداة متابعة توجيه الفروع.