

消费特工：另类的“世界最好工作”

买东西吃饭、修车加油、坐飞机住酒店，有人埋单还能赚钱，世上真有这样的好行当？

体验 吃顿饭跟“特工”似的

记者费了不少工夫，联系到在一家外贸公司工作的赵先生，他白天过着朝九晚五的小白领生活，下班后和节假日却“摇身一变”为“消费特工”，带上录音笔，藏好纽扣式摄像机，开始执行“神秘顾客”的任务。

日前，记者和赵先生约在一家餐厅见面，不是为了吃饭，主要是想看看他是怎样工作的，因为这家世界连锁的快餐店是“神秘顾客”调查的客户之一。一进餐厅，记者注意到赵先生左看右看四处观察，地面墙壁都不放过，还用手指抹了一下桌面，排队等着买单的时候，赵先生几次看表，显然是在掐时间；对于服务人员的一些问候和询问，他也特别留意；等到把饭摆到桌上了，他又轮番摸了一遍所有食品的温度；终于开吃了，他一边吃一边若有所思地说：“这汉堡里的生菜好像有点不大新鲜，蔫了……”吃完饭，我们走人，赵先生还特意站在一边看服务员多长时间之后来收拾桌子。

吃这一顿饭，赵先生完成了一次“神秘顾客”的执行任务，他告诉记者，公司给他这次任务提供的消费限度是160元，此外还有一点劳务费，不多，但是他挺满意的，平时和女朋友出来吃饭都带着执行点任务。赵先生说，他兼职做“神秘顾客”有半年多了，刚开始是在网上看到一个招聘广告“想吃免费的汉堡吗……”他觉得好玩就在网上应聘，结果误打误撞就做了“神秘顾客”。

要求 做任务需有超强记忆力

记者查了相关资料发现，“神秘顾客”这个职业其实在欧美等国家早已经风行数十年，还成立了世界性的行业协会，协会对“神秘顾客”这一工作的定义是：他们受雇于一家与商家签约的神秘购物公司，平时以一个普通消费者的身份，应一些企业的要求到他们的商店踩点“购物”，通过实地观察体验，了解产品在市场上的受欢迎度及清洁、服务和管理等诸多方面的问题，然后将这些“情报”整理成报告，交给这家企业的老板。

据赵先生讲，做“神秘顾客”看似轻松惬意，其实也不那么简单，事先要经过培训，主要是在网上进行。记者找到了当初赵先生应聘的那家网站“中国神秘顾客检测网”，上面有些初级的培训内容，例如：“神秘顾客入店检测时最需要注意的五大部分：1.清洁度。2.客户服务。3.质量控制。4.可能导致危害的因素。5.产品摆放和库存。”其中“客户服务”这一项规定“这类的检测一般用于入店后对店员给予的服务质量检测。其中包括从神秘顾客入店到离开的一个

上班的内容就是进餐馆，逛商店，超市采购，到4S店修车，到加油站加个油，甚至在娱乐场所游玩、坐头等舱、住星级酒店，不但可以全部公款消费，还能得到不少报酬，世界上有这样好的工作吗？记者调查证实，在北京，至少有数千人正在从事这样的工作，他们就是“消费特工——神秘顾客”。

“神秘顾客”是谁？干啥的？

神秘顾客检测最早出现在美国银行与零售业，用来防止员工偷窃行为；20世纪40年代，“Mystery Shopping”（神秘购物/神秘顾客检测）一词正式出现，并且开始使用这种方法评估客户服务；20世纪70年代与80年

代，Shop'n Chek 公司普及了神秘顾客检测，为其开拓了广阔的发展空间；20世纪90年代，得益于互联网的发展，神秘顾客检测行业经历了前所未有的快速增长阶段，并取得了公众的认可。

“神秘顾客”一般在哪儿出没？

- 星级酒店
- 民航航班
- IT专卖店
- 加油站
- 电信营业厅
- 汽车4S店
- 快餐连锁店
- 其他连锁店服务等

环节的服务质量。例如是否对顾客的光顾使用了问候语，是否仔细地询问顾客的要求并耐心提出适合顾客要求的建议，是否在顾客离开时留下客户的联系方式，是否帮助顾客开门并说再见等。”

“做‘神秘顾客’虽然白吃白喝但是并不轻松。”赵先生说，扮演“神秘顾客”最重要的是观察力，有些客户会让你假装投诉，看服务人员的态度；有的客户会要求“神秘顾客”购物消费时表现出不满，观察服务人员的处理方式。另外，由于委托的任务细节很杂，内容多，做任务前要牢记问卷问题，这就需要超强记忆力。执行完任务后，“神秘顾客”要填写问卷调查报告，像快餐店这类任务算简单的，约20-30道题，而有些任务，提问可能多达10来页。

成员 “神秘顾客”不乏教授律师

据了解，雇用“神秘顾客”为企业做检测已经成为很多世界500强公司的通用做法，所以十几年来，全世界的“神秘购物公司”发展迅猛，神秘顾客检测协会(MSPA)目前全世界已有超过150个成员。但是在中国“神秘顾客”还是一桩新鲜事。

资料显示，中国首次触及“神秘顾客”这个概念是在2004年，神秘顾客检测协会—亚太地区分会(MSPA-AP)成立，目前，北京京辰市场咨询有限公司是中国地区的唯一一家MSPA常任理事成员，它就是人们所说的“神秘购物公司”。

记者采访了北京京辰市场咨询有限公司的总经理李晓雷，他讲了不少业内的有趣故事。“其实

这个行业没什么神秘的，只不过人们对它还不了解。”李晓雷告诉记者，他们在全国都有业务，在北京聘用的“神秘顾客”就有几千人，绝大多数是兼职的，记者认识的赵先生就是他们中的一员。

对于“神秘顾客”，他们通常用网上招聘的形式，应聘者可以上网填写一个报名表，这个表内容很详细，不但有年龄、专业、学历，还包括兴趣、爱好、特长，是否开车等。李晓雷说，他们并不看重应聘者的年龄学历，而是根据检测的行业来挑选“神秘顾客”，例如检测汽车4S店就找对车有兴趣懂行的人，检测音响器材店最好找音响发烧友，所以为他们工作的“神秘顾客”从18岁到60岁的都有，大多数是公司职员，也有律师、教授这样高学历高素质的雇员。

薪水 高端任务酬劳也高

李晓雷告诉记者，目前委托他们做检测的客户大多是一些世界知名公司，例如东风本田、壳牌、联邦快递、一汽大众、中石化、保时捷等，涉及很多行业，所以他们仅在北京一地就招聘了几千名“神秘顾客”，是想充分利用大家的特长和经验，还有一个原因就是“神秘顾客”对于同一个地方最多只能去两次，否则就有被怀疑和暴露的危险，那样检测结果就会不准确。

“神秘顾客”的工作看似自由随意，实际上，“神秘购物公司”内部有一个庞大的系统来指挥协调这些“神秘顾客”，有时为了完成一个客户委托的检测任务，他们要同时出动几百名“神秘顾客”。李晓雷给记者讲了一个实战案例，一汽大

众曾经委托他们做一个销售和检测，一汽大众全国有400多家4S店，他们派出了数百名“神秘顾客”深入这些店，而且每个店要派不同的人在不同的时段去4次，以考察他们的工作情况，然后由专业人员把这些“神秘顾客”填写的调查问卷写出一份翔实的检测报告交给客户。

据李晓雷说，“神秘顾客”担当的一些简单任务报酬通常只有一二百元，或者仅是提供免费加油、免费用餐等，但是一些高端任务，报酬有的高达数千元，例如检测北京的一家保时捷汽车专卖店，他们招聘的时候要求这名“神秘顾客”必须自己开一辆奥迪A6或者宝马3系的汽车去，只有这样，销售人员才能把他看成是一名潜在的消费者来接待，才有可能顺利完成检测任务，这样的任务成本高，报酬也高。他们还曾经派一位律师作为“神秘顾客”检测香港的一家保时捷汽车专卖店，要求他能流利地说英语和粤语，这次任务仅机票等差旅费就超过万元。

前景 “神秘顾客”要拿证书

记者发现，“神秘顾客”这个行业正在得到大家越来越多的关注，网上招聘“神秘顾客”的信息也比比皆是，但是其中鱼龙混杂，报酬差别很大，甚至有的招聘公司也说不清“神秘顾客”究竟是怎么回事，很让人怀疑他们的可信程度。正如神秘顾客检测协会对中国市场的评价：“直至今日，中国的神秘购物检测还没有形成一个独立、规范的行业。”

一些国内企业也认识到了利用“神秘顾客”进行服务质量检测是个好方法，并且进行了相关的尝试。在北京开有多家连锁店的某品牌服饰公司，前一段曾聘用了一些大学生做“神秘顾客”为他们做门店调查，调查10-20家门店写一份调查报告，报酬是200-300元。但是他们的一位负责人告诉记者，目前这种尝试已经停止了，因为上交的调查报告不太理想，对企业的改进作用不大。

据了解，“神秘顾客”作为一个舶来品，他们的检测报告的制作是有一套严格的流程和行业标准，外行很难得知，可以说是被垄断的，只有成为神秘顾客检测协会(MSPA)的成员，才有可能了解到这个行业的秘密。目前中国MSPA成员寥寥无几。

北京京辰市场咨询有限公司的总经理李晓雷告诉记者，目前他们已经得到了国际认可的中国“神秘顾客”培训资质，也就是中国很快就会出现专业的资深的持证上岗的“神秘顾客”，对这个行业的规范和发展无疑将有不小的推动作用。 据《北京晚报》

66568866 66568866 66568866

06.08年度荣获河南省“百姓信赖诚信企业”

吉祥搬家

633 636 657 88888

65558888 66310000

66697777 66665666

63620000 63957777

63730222 65591666

67999999 63777777

114转吉祥搬家 63811118

88888882 88888887

88886688 88886699

63831383 88881166

12580转吉祥搬家、118114转吉祥搬家

网址: www.jxbj.com 免费客服电话: 4007798111

61399991 114转 交运搬家 61355555

顺利 63948000 63947555 自备2---20T车辆

三人专业搬钢琴

吉 66666010

利 66666448

搬钢琴大件厂院校搬迁

总部 68888888

中原区 67111111

管城区 66666611

金水区 63929333

66836587

114转利民搬家

中国服务业协会常务级单位

星宇 63333331

67422222

67538080

66635888

65100999

65110888

拨114转接星宇搬家

63866120 平安 65250371

出租大宇200吨装载机 15515763550

惠民 66661328

68888888

67111111

66666611

63929333

66836587

114转利民搬家

大顺 66666680

65651818

66666565

66668877

61655555

66722222

61322222

军★民

作风优良 技术过硬

63607777

63732111

专业搬家 长短途货运

金燕 66666690

63727556

67602281

65970776

服务好不差钱 优惠价惠找咱

军 65999999

工 67420111

专业搬运钢琴

吉 66666212

利 66666216

拆装家具、空调、长短途货运、专业搬家

余 60101199 聘司机、搬运工 66238066 三七

中原 68633360 平安 66833833 管城

67512738 各区总机 66833811

免费客服电话: 8008836093

吉利 88888810

66665500 66665511

专业搬钢琴、拆装家具、拆装空调、长短途货运24小时服务

114转 惠民 88880371

搬家 66222358 66234358

网址: www.zzhmbj.com.cn

国家家庭服务业先进单位

大众 60999999

二 68885959 66637888

七 67625577 金水区 63818118

区 68281111 63836633

63943188 65752118

中原区 67533118 66835700

67648811 管城区 66353118

66250116 114查询直转大众搬家

专业拆装 免费客服电话: 8008836566

67333333 天顺 66667771 楼层! 免费!