

GİZLİ MÜŞTERİLER İÇİN ETİK KURALLAR VE DAVRANIŞ İLKELERİ

Bu doküman, MSPA (Mystery Shopping Professionals Association) Etik Kuralları temel alınarak hazırlanmış olup, gizli müşteri çalışmalarında veri güvenilirliğini, sektör itibarını ve tüm paydaşların haklarını korumayı amaçlar. Aşağıda yer alan ilkeler, gizli müşteri olarak görev alan herkes için bağlayıcıdır.

1. Dürüstlük ve Doğruluk İlkesi

Gizli müşteri;

- Ziyaret, görüşme ve deneyimlerine dair raporlarında kesinlikle sahte, eksik veya yanıltıcı bilgi vermez.
- Yalnızca birebir yaşadığı gözlemleri raporlar; varsayım, yorum veya kişisel kanaat eklemmez.
- Raporlarda yönlendirici, abartılı ya da kurgu içeren ifadelere yer vermez.

Verinin güvenilirliği, gizli müşteri çalışmasının temelidir. Yanlış veya uydurma veri, hem araştırmanın hem de alınacak iş kararlarının geçerliliğini ortadan kaldırır.

2. Gizlilik ve Bilgi Güvenliği İlkesi

Gizli müşteri;

- Hangi markanın, hangi lokasyonun veya hangi personelin denetlendiğine dair bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmaz.
- Ziyaret sonuçlarını, rapor içeriklerini veya proje detaylarını sosyal medya, sözlü anlatım ya da yazılı yollarla ifşa etmez.
- Denetim ücretleri, geri ödemeler ve proje koşulları hakkında başkalarıyla bilgi paylaşmaz.
- Kendisine iletilen tüm dokümanları gizli kabul eder ve yalnızca yetkili kişilerle paylaşır.

Gizlilik ihlali, hem etik hem de hukuki sonuçlar doğurabilir.

3. Tarafsızlık ve Çıkar Çatışmasından Kaçınma İlkesi

Gizli müşteri;

- Denetlediği işletme ile kendisi, ailesi veya yakın çevresi arasında mevcut ya da geçmiş bir ilişki varsa bunu görev öncesinde bildirir.
- Kişisel beklentileri, deneyimleri veya duygusal yaklaşımları raporlarına yansıtmaz.
- Çıkar çatışması yaratabilecek hiçbir görevi, açık onay almadan kabul etmez.

Tarafsızlık, gizli müşteri raporlarının kurumsal karar mekanizmalarında güvenle kullanılabilmesini sağlar.

4. Profesyonel Davranış İlkesi

Gizli müşteri;

- Ziyaret sırasında işletmenin normal işleyişini bozacak davranışlardan kaçınır.
- Personeli provoke etmez, ziyaret senaryosu dışına çıkmaz.
- Saygılı, sakin ve profesyonel bir tutum sergiler.
- Alkol, uyuşturucu veya performansını etkileyecek herhangi bir maddenin etkisi altındayken görev yapmaz.

Gizli müşteri, denetim sırasında markanın sıradan bir müşterisi gibi davranmalıdır.

5. Senaryo ve Talimatlara Uyum İlkesi

Gizli müşteri;

- Kendisine iletilen senaryoyu, soru formunu ve proje talimatlarını eksiksiz okur ve uygular.
- Senaryo dışına çıkarak kendi inisiyatifiyle ek senaryolar uygulamaz.
- Ziyaretini belirtilen tarih, saat ve koşullarda gerçekleştirir.

Standartlara uyulmayan ziyaretler, ziyaretin tamamını geçersiz hâle getirebilir.

6. Zamanında ve Eksiksiz Raporlama İlkesi

Gizli müşteri;

- Soru formlarını belirtilen son teslim tarihinde veya öncesinde eksiksiz şekilde teslim eder.
- Talep edilen fiş, fotoğraf, ses kaydı veya ek belgeleri doğru formatta ve eksiksiz yükler.
- Gerekli durumlarda takip sorularına ve ek taleplere zamanında yanıt verir.

Eksik veya geç teslim edilen soru formu ve ziyarete ait belgeler, analiz sürecini aksatır ve proje kalitesini düşürür. Zamanında iletilmeyen soru formu ve belgeler, ziyaretin tamamını geçersiz hâle getirebilir.

7. Kimlik Gizliliği İlkesi

Gizli müşteri;

- Ziyaret sırasında veya sonrasında gizli müşteri olduğunu açıklamaz.
- İşletme personeliyle ziyaret sonuçları hakkında doğrudan iletişime geçmez.
- Marka temsilcileriyle temas kurmaz.

Kimliğin ifşa edilmesi hem mevcut hem de gelecekteki projeleri riske atar. Kimliğini deşifre eden gizli müşterinin ziyareti geçersiz hâle gelir ve projelerden men edilir.

8. Yasalara ve Sektör Standartlarına Uyum İlkesi

Gizli müşteri;

- Görev yaptığı ülkedeki tüm yasal düzenlemelere uyar.
- Kayıt, fotoğraf, ses alma gibi işlemleri yalnızca izin verilen projelerde gerçekleştirir.
- MSPA ve ilgili sektör standartlarını kabul eder ve bu çerçevede hareket eder.

9. Etik İhlaller ve Yaptırımlar İlkesi

Bu etik kuralların ihlali durumunda;

- Gizli müşteri uyarılabilir,
- Projelerden çıkarılabilir,
- Veri tabanından silinebilir,
- Sertifikaları iptal edilebilir.

Etik ihlaller, yalnızca bireysel değil sektörel güven kaybına da yol açar.

10. Etik Taahhüt İlkesi

Gizli müşteri, bu dokümanda yer alan tüm etik kuralları okuduğunu, anladığını ve görev aldığı tüm projelerde bu ilkelere uygun davranacağını kabul ve taahhüt eder.

Bu kuralların amacı cezalandırmak değil; gizli müşteri araştırmalarının güvenilirliğini, saygınlığını ve sürdürülebilirliğini korumaktır.