

## Grundlagen für eine Zusammenarbeit und häufig gestellte Fragen & Antworten (FAQ) für interessierte Smart Concept Mystery Shopper

- 1. Was ist Mystery Research (Shopping/Calling/Mailing)?**

Mystery Research ist eine Methodik aus der Marktforschung. Dabei werden bei unseren Auftraggebern anonyme Testberatungen, Testanrufe oder Testmailing nach genau vorgegebenen Szenarien durchgeführt. Ziel dieser Tests ist es, den Beratungs- und Verkaufprozess in einer realen Situation zu beurteilen, um aus den gewonnenen Erkenntnissen Verbesserungsmaßnahmen über Führung und Schulung einzuleiten.
- 2. Wie werde ich Testkäufer bei Smart Concept?**

Die Anmeldung als Mystery-Shopper erfolgt direkt vom Interessent via Anmelde-Link auf der Website [smartconcept.ch/Jobs](http://smartconcept.ch/Jobs). Auf unserer Online-Plattform erfassen Sie Ihre Personalien sowie einige Grunddaten die wir für eine bessere Auftragsselektion verwenden. Am Ende des Anmeldeprozesses bestätigen Sie eine Zusammenarbeitsvereinbarung. Jede Testkaufperson erhält ein persönliches Online-Konto, wo jederzeit Zugang zu persönlichen Angaben, Testaufträgen und Kontostatus ermöglicht wird. Die Zugangsdaten für das Konto erhalten Sie unmittelbar nach der Anmeldung per E-Mail zugesendet.
- 3. Was habe ich als Testkäufer zu tun?**

Sie führen in unserem Auftrag Testberatungen, Testanrufe oder Testmailing nach einem von uns vorgegebenen Kundenszenario durch. Im persönlichen, sowie im telefonischen Kontakt verhalten Sie sich als normaler Kunde und informieren sich über Produkte und Dienstleistungen. In der Regel verlassen Sie das Geschäft, ohne einen wirklichen Kauf getätigt zu haben. Anschliessend dokumentieren Sie den Kontakt in einem detaillierten Fragebogen.
- 4. Wer eignet sich als Testkäufer?**

Alle Personen, die uns einen Teil ihrer Zeit auf sehr flexible Weise zur Verfügung stellen möchten.

  - Selbständig Erwerbende oder Personen, die eine nebenberufliche Tätigkeit suchen
  - Personen mit Teilzeitpensen
  - Personen, die nach einer Überbrückung zwischen zwei Festanstellungen suchen
  - Studenten
  - WiedereinsteigerInnen
  - Hausfrauen
- 5. Welche Voraussetzungen brauche ich, um bei Ihnen Testkäufer zu werden?**

Mit folgenden Voraussetzungen können Sie Aufträge von uns durchführen:

  - Eine gute Beobachtungs- und Formulierungsgabe
  - Sehr gute Deutsch-, Französisch- oder Italienisch-Kenntnisse
  - Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Termintreue
  - Natürliches Auftreten, sich unwissend stellen können, Verschwiegenheit
  - PC, Internetanschluss und eigene E-Mail Adresse
  - Mobiltelefon, Digitalkamera
  - Auto oder Motorrad (von Vorteil)
  - Bestandene Basic Zertifizierung (nach der Anmeldung)
- 6. Wie werde ich auf meine Einsätze als Testkäufer vorbereitet?**

Bevor Sie den ersten Testkauf durchführen können, legen Sie die obligatorische **Basic Zertifizierung** der Swiss Shopper Academy ab. Diese Zertifizierung vermittelt Ihnen das Testkäufer-Grundwissen und die Grundfertigkeiten für Ihre Testkäufe.
- 7. Welche Verpflichtungen gehe ich ein, wenn ich mich als Testkäufer anmelde?**

Mit der Anmeldung gehen Sie keine speziellen Verpflichtungen bei uns ein. Sie entscheiden, wie aktiv Sie als Shopper sein möchten.
- 8. Bin ich bei Ihnen angestellt?**

Als Testkäufer arbeiten Sie als freier Mitarbeiter und erhalten keinen Arbeitsvertrag. Am Ende des Anmeldeprozesses bestätigen Sie elektronisch eine Zusammenarbeitsvereinbarung.



- 9. Wie funktioniert die Auftragsvergabe?**  
Sie werden per E-Mail über die offenen Testkäufe in Ihrer Region informiert. In Ihrem persönlichen Shopper-Konto ist eine Anmeldung für die offenen Testkäufe möglich. Anschliessend werden die Aufträge durch uns definitiv zugewiesen. Wenn Ihnen der Testkauf zugewiesen wurde, erhalten Sie eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Sie sind nun verpflichtet, den Testkauf innerhalb der Frist durchzuführen.
- 10. Kann ich den Zeitpunkt des Testkaufes selbst bestimmen?**  
In den meisten Fällen kann die Arbeitszeit sehr flexibel durch Sie selbst in einem vorgegebenen zeitlichen Rahmen – in der Regel mehrere Tage- gestaltet werden. Eher selten müssen die Testkäufe zu einem ganz bestimmten Zeitpunkt durchgeführt werden.
- 11. Kann ich meinen Partner oder die Kinder zum Testkauf mitnehmen?**  
Ja, denn Sie sollen sich ja wie ein ganz normaler Konsument mit seinen Einkaufs-Gewohnheiten verhalten. Den Test selber müssen Sie jedoch persönlich durchführen und dürfen diesen nicht weitergeben.
- 12. Werde ich in meine Aufgabe eingeführt?**  
Nachdem Ihnen ein Auftrag zugewiesen wurde, erhalten Sie von uns detaillierte Instruktionen zu Ihrer Verhaltensweise (Kundenszenario) sowie den ausführlichen Fragebogen in Ihr Online-Konto zugestellt. Je nach Projekt führen wir zusätzliche Instruktionen per Telefonkonferenz oder in persönlichen Schulungen durch. Während der Testkäufe steht Ihnen immer eine Hotline zur Verfügung.
- 13. Wie steht es mit dem Datenschutz?**  
Wir verpflichten uns den Bestimmungen des Datenschutzes. Ihre Daten werden ausschliesslich von uns selbst für Testkaufeinsätze verwendet und werden weder an den Auftraggeber der Testkäufe noch an Dritte für Werbezwecke weiter gegeben. Auf Verlangen werden Ihre Daten aus unserer Datenbank gelöscht. Als Testkaufperson verpflichten Sie sich alle Informationen vertraulich zu behandeln. Es ist verboten, Unterlagen einer Drittperson zugänglich zu machen und über erhobene Daten zu sprechen.
- 14. Wie werden solche Testkäufe entschädigt?**  
Die Vergütung des Auftrages wird individuell und nach Art und Umfang des Testkaufs definiert. Die Abrechnung erfolgt pro Testkauf. Da wir Ihnen Aufträge aus Ihrer Region zuteilen, werden Spesen nicht speziell abgegolten. Bei der Information der offenen Testkäufe sehen Sie alle Rahmenbedingungen (inklusive Entschädigung) für die Durchführung eines Auftrages.
- 15. Wann und wie bekomme ich mein Honorar?**  
Die Auszahlung erfolgt innert 30 Tagen nach Abschluss Ihres Testauftrages automatisch auf das in Ihrem Online-Konto hinterlegte Bank- oder Postkonto. Voraussetzung dafür ist, dass der durchgeführte Test von uns akzeptiert wurde. Die Einhaltung des Kundenszenarios, eine vollständige und fristgerechte Übermittlung Ihres Fragebogens mit den entsprechenden Erlebnisberichten und Anhänge sind die Basis für die Auszahlung des Auftrages. Die Abrechnungen sind laufend in Ihrem Online-Konto abrufbar.
- 16. Werden meine Leistungen bewertet?**  
Die Qualität der Mystery Checks gewährleisten wir mittels eines so genannten „Shopper-Gradings“. Anhand dessen werden Punkte wie Termintreue und Zuverlässigkeit, Qualität des Erlebnisberichtes und Konsistenz der Antworten bewertet. Details zum Shopper Grading finden Sie im Shopper-Konto nach Ihrer Anmeldung.
- 17. Bin ich bei Smart Concept AG AHV-pflichtig?**  
Dem Grundsatz nach sind auf jeglichem Nebenerwerb die AHV/IV/EO und ALV- Beiträge zu entrichten. Gesetz und Verordnung machen eine Ausnahme für Entgelte aus Nebenerwerb, die CHF 2'300 im Kalenderjahr nicht übersteigen. Nebenerwerb liegt dann vor, wenn gleichzeitig eine Haupttätigkeit ausgeübt wird. Als solche kann auch eine Tätigkeit gelten, die nicht auf Erwerb gerichtet ist, wie namentlich die Besorgung eines Haushaltes. Sie erhalten von SmartConcept keinen Lohnausweis. Für Ihre Steuererklärung können Sie Ihre Abrechnungen im Shopper-Konto verwenden.
- 18. Bin ich bei Smart Concept AG versichert?**  
Als freier Mitarbeiter sind Sie durch uns nicht versichert. Für ausreichenden Versicherungsschutz für sich selbst aber auch für allfällig privat eingesetzte Hilfsmittel wie Fahrzeug, Computer, Fotoapparat, Mobiltelefon etc. sind Sie selbst besorgt.