

COME VISUALIZZARE LE INDAGINI DISPONIBILI SULLA PIATTAFORMA di MYSTERY SHOPPING CHECKER

La piattaforma è molto semplice da utilizzare, ma abbiamo comunque fatto un video per spiegare tutti i passaggi fondamentali:

<https://vimeo.com/mysteryshopeyes/checkershopperlogin> (password: checker)

1. Collegati al sito http://mystery.lynx4you.it/c_login.php (figura 1)

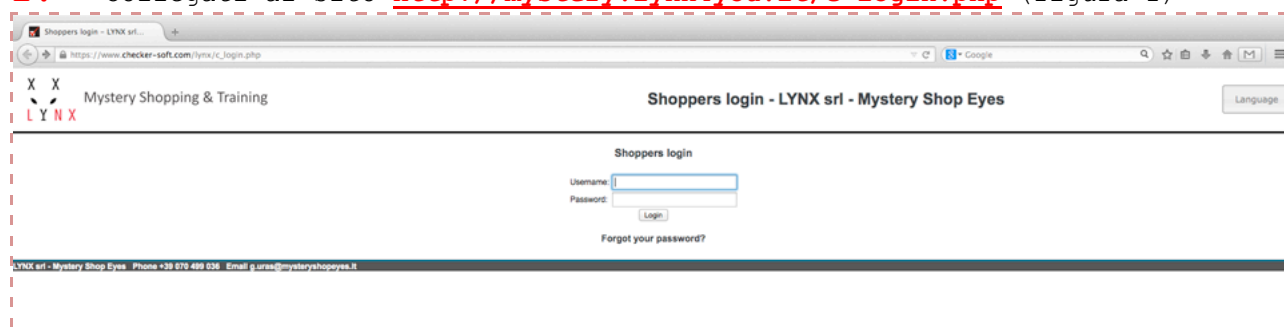


Figura 1

2. Effettua il log in; Per fare il login è sufficiente inserire la tua username oppure la tua email (quella su cui ricevi questo messaggio) e la tua password.

NB: la tua **password** - a meno che tu non l'abbia cambiata - corrisponde a questa combinazione: iniziale del tuo nome + iniziale del tuo cognome (tutte minuscole) + le quattro cifre del tuo anno di nascita; *ad esempio, se ti chiami Maria Rossi e la data di nascita inserita al momento dell'iscrizione è il 29/01/1980, la tua password sarà "mr1980"*

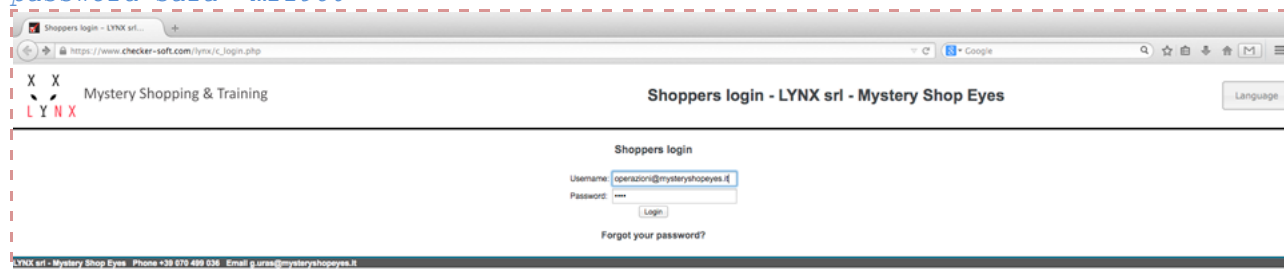


Figura 2

Se non riesci ad effettuare il login manda una mail a operazioni@mysteryshopeyes.it

3. Sulla pagina principale trovi "assigned orders", (la prima voce in alto a sinistra, vedi figura 3). Lì dovresti avere il numero degli "ordini" che ti sono stati associati e che ora dovresti accettare... clicca su "assigned orders"...

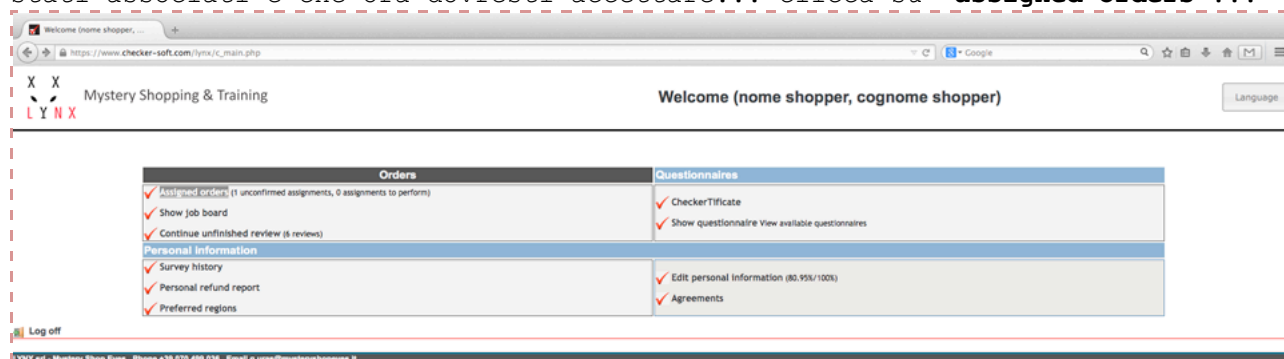


Figura 3

Ordered reviews

Choose client: Select, Choose job type: No items found, Choose region: Select, Range start: , Range end: , Display

Ordered reviews

- Show job board
- Show questionnaire (View available questionnaires)
- Continue unfinished review (8 reviews)
- Main menu
- Log off

List Map

Show in abbreviated view for printing

Begin review	Status	Select	OrderID	Date	Description	Client name	Short branch name	Full name	Branch address fields	Branch phone	Branch opening hours	Questionnaire name	Briefing	Order start time	Order end time	Survey payment	Purchase	Type of client	Client description	Messages
Accept	<input type="checkbox"/>		43206	17.08.2014	Guinness verifica pub - emanenti (130)	Guinness	Irish Pub (Guinness)	Irish Pub	Fonte, Via Roma 45		controlla su internet o chiama al numero di telefono fornito	Pub check - sept 2014	Preview	18:00	21:30	Survey payment: 13.00 Bonus payment: 0.00 Transportation payment: 0.00	Limit for products payment: 7.00 Devi ordinare una birra di Guinness (circa 5 euro) - ti verrà rimborsato l'importo speso conserva lo scontrino			

Number of orders: 1

Ordered reviews

- Show job board
- Show questionnaire (View available questionnaires)
- Continue unfinished review (8 reviews)
- Main menu
- Log off

LYNX srl - Mystery Shop Eyes Phone +39 070 499 036 Email g.unas@mysteryshopeyes.it

Figura 4


4. Hai la **lista** degli "ordini" disponibili (figura 4);

In questa pagina puoi visualizzare tutti i **dettagli** relativi alla visita (compensi, rimborsi, informazioni sullo scenario, ubicazione esatta del punto vendita / locale, etc...)

NB: la **data** che vedi riportata è il termine ultimo ammesso per fare la visita.

Quindi nel prendere in considerazione di accettare o meno la visita verifica attentamente che tu abbia tempo a disposizione per fare la visita e compilare il relativo questionario.

Prima di eseguire la visita come mystery shopper devi **studiare le istruzioni** ed il relativo questionario, per essere certo di raccogliere tutte le informazioni necessarie alla sua compilazione.

Cliccando sull'icona  accedi al **briefing** dell'ordine (figura 5)

Questionnaire preview: Pub check - sept 2014

Hide briefings

Show in abbreviated view for printing

Briefing:

VIDEO (1) di formazione: <http://vimeo.com/mysteryshopper/guinness214> (password: mystery)

PRESENTAZIONE: http://gpcss.com/it/it/gpc/gpc/7018_campaign-mysteryshop_milano-copie-milano

Altro VIDEO (2) sugli elementi di verifica presenti nel questionario: <http://vimeo.com/mysteryshopper/guinnessmystery214> (password: mystery)

Lo scenario, il questionario da stampare e la lettera d'incarico ti hai ricevuti in allegato nella mail precedente.

Obiettivo dell'audit è la certificazione (con consegna di una targa premio) delle operazioni di promozione, spillatura e servizio della birra Guinness all'interno di un numero di locali italiani che ne sono promotori.

Elementi di valutazione:

- Immagine - la presenza, all'interno del locale, di tutti quegli elementi pubblicitari del marchio Guinness che rendono la birra una efficace promotrice del marchio irlandese.
- Spillatura - il rispetto del metodo originale di corretta spillatura della Guinness.
- Gusto - la bontà del prodotto oggetto dell'indagine, risultante dal rispetto delle principali regole di spillatura e dalla corretta pulizia e gestione della cella.
- Cella - la corretta manutenzione e pulizia dei macchinari che permettono una spillatura ottimale.

a) Riceverai a casa tua (o all'indirizzo fornito nel contatto telefonico) il "set" per la valutazione. Questo set comprende: targa da consegnare al locale, brochure informativa da consegnare al locale, termometro e righello per effettuare le rilevazioni, lettera di presentazione da mostrare al gestore o al barman del locale. Sei responsabile di questo "set" di valutazione, adobe cura finché non avrai svolto l'indagine.

b) Dovrai stampare il questionario da portare con te, per compilare durante il check. E' NECESSARIO portare con sé il questionario al fine di valutare o meno la consegna della targa premio.

FAQ domande frequenti

Q: Come scelgo il giorno in cui visitare il pub?

R: In base alla tua conoscenza della vita notturna della tua città. Scegli un giorno in cui non di sia troppo affollata alla birra, evitando - ad esempio - i venerdì ed il sabato, oppure il venerdì ed il giovedì, decidendo in funzione della tua esperienza su come funziona la vita notturna in quella città.

Q: Come mi devo comportare se non è presente il gestore del pub?

R: Dovrai spiegare il tuo incarico al barman, sottolineando che - trattandosi di un premio - la presenza del gestore non è necessaria.

Q: Come posso effettuare i controlli della cella se il barman non si mostra particolarmente collaborativo?

R: La cosa più importante è scegliere che il premio in palio (una targa, da affiggere fuori o dentro al locale) porta prestigio e visibilità, aumentando le occasioni di profitto del locale stesso. La visita è fatta per conto di Guinness. Dura 5 minuti e non intralça le operazioni del bar. Nel caso in cui il barman "fosse scontro" per farti passare dietro il bancone potrai fare comunque delle domande mirate e specifiche su ogni punto necessario per la valutazione. Le domande sono 8 in tutto. Quindi è tutto molto veloce.

Q: Cosa succede se non ricordo tutti i punti da valutare?

R: Appena il barman ti porgerà la birra dovrai presentarti. A quel punto il tuo ruolo non sarà più in incognito, e se non ricordavi alcuni momenti delle varie fasi di indagine potrai utilizzare il foglio simile del questionario che avrai portato con te per segnare le risposte. Lì ci sono tutti i punti da valutare.

Q: E' obbligatorio portare con me una copia del questionario?

R: Sì. E' altrettanto necessario, in quanto dovrai compilare al pub durante i tuoi controlli. In questo modo stabilire se il locale merita la targa premio, oppure non la merita.

Q: Come posso testimoniare l'avvenuta visita?

R: Al uscita del pub scattalerai una foto all'ingresso, che poi allegherai al report che compilerai online, assieme alla scansione del questionario cartaceo che avrai compilato in birreria e alla scansione dello scontrino. Devi tenere lo scontrino con te.


Q: developpo fino la birra?

R: Sì, se vuoi. A patto che prima compili tutte le altre fasi della visita e arrivi a determinare se devi o meno consegnare la targa al barista.

Q: cosa succede dopo la mia visita?

R: Il tuo set - la targa premio - sarà consegnato al tuo indirizzo di casa o al tuo ufficio.

Figura 5

Cliccando sull'icona  puoi invece visualizzare una versione stampabile del **questionario** (figura 6) che dovrai poi compilare una volta fatta la visita.

Ordered reviews

https://www.checker-soft.com/lynx/c_show-set-preview.php?setID=93&refID=9&smallMode=1

Show briefings

Guinness

ESTD 1759

This visit is in the following location:
\$[200]\$
Bar

1. "L'insegna luminosa Guinness è accesa nel back bar? Verifica se sia presente e accesa l'insegna Guinness all'interno del locale, sopra l'area interna del bar SI / NO / n.d.
2. "Almeno una persona dello staff ha maglietta o abbigliamento col logo Guinness? SI / NO / n.d.
3. "La colonna Guinness è... vecchio modello / nuovo modello
4. "C'è a vista una mangia della spina brandizzata Guinness? SI / NO / n.d.
5. "Ci sono bicchieri a marchio Guinness visibili nel bancone o nel back bar? SI / NO / n.d.
6. "Menu: è presente il logo Guinness e l'immagine della pinta nel menu? SI / NO / n.d.
7. "Menu: quali marchi di birre sono presenti? (Multiple choice) Backs / Butheiser / Carlsberg / Ceres Bionda / Guinness / Guinness Burger / Harp / Harp Strong / Heinek / Hoegaarden / Kilkenny Ale / Kilkenny Cream / Kilkenny Strong / Lefe Rossa / Mc Farland / Menabrea bionda / Moretti bionda / Moretti Rossa / Nastro Azzurro / Paulaner / Peroni Bionda / Smithwick's / Tennent's Rossa / Tennent's Super Bionda / Altre (se altre) specificare quali:
8. "La spilla viene fissata su una griglia di plastica? () SI / NO / n.d.
9. "I bicchieri sono in buono stato (non visibilmente rovinati dal tempo e dai lavaggi in lavastoviglie)? () SI / NO
10. "La spilla viene eseguita perfettamente? SI / NO
11. "Il bicchiere Guinness è fresco, pulito e asciutto? () Verifica che il bicchiere utilizzato sia fresco (non caldo o preso direttamente dalla lavastoviglie), pulito e asciutto (Multiple choice) fresco / pulito / asciutto
12. "Il bicchiere è impugnato correttamente? (non si deve mai toccare il bordo del bicchiere con le mani) () Verifica che il bordo del bicchiere non venga MAI toccato con le mani SI / NO
13. "Il bicchiere viene inclinato a 45°? () Verifica che l'inclinazione del bicchiere sia come da manuale SI / NO
14. "Il barman riempie il bicchiere fino a 3/4 tirando la leva verso di sé, e poi fa una pausa? () Verifica che si interrompa il processo di spilla quando si arriva a circa 3/4 di riempimento del bicchiere SI / NO / descrivi al meglio la situazione che si è verificata:
15. "La Guinness viene lasciata riposare tra la prima e la seconda fase della spilla? (perché si possa formare correttamente la schiuma separata completamente dal liquido) () Verifica che si faccia riposare la Guinness tra una fase e l'altra (quando si arriva a circa 3/4 di riempimento del bicchiere) perché si possa formare correttamente la schiuma SI / NO
16. "Il bicchiere non tocca MAI il bicchiere e la birra durante la spilla? () Verifica che il bicchiere non venga MAI a contatto con il bicchiere e con la birra SI / NO
17. "Seconda fase della spilla: la mangia della spina viene spinta all'indietro per finire di riempire il bicchiere fino all'orlo? () Verifica che la mangia venga spinta leggermente all'indietro (all'appoggio rispetto alla prima fase) per riempire il bicchiere SI / NO
18. "La Guinness viene servita con il logo rivolto verso il cliente? () SI / NO
19. "La Guinness viene servita con il sottobicchiere Guinness? SI / NO
20. "La schiuma ha un'altezza compresa tra 15 e 21mm, senza fuoriuscite dal bicchiere? () Misura l'altezza della testa di schiuma: il cappello di schiuma deve avere un'altezza compresa tra i 15 e i 21 mm SI / NO
21. Altezza rilevata: Rappresenta l'altezza rilevata, in millimetri () Numeric value between 0 and 100
22. "La temperatura nel bicchiere è compresa tra +5°C e +8°C () Misura la temperatura della birra. La temperatura deve essere compresa tra 5° e 8° C. Può essere accettata una temperatura fino a 3° C anche se potrebbe alterare il gusto e l'altezza schiuma. Non sono invece accettate temperature superiori agli 8° C SI / NO
23. Temperatura rilevata: Rappresenta la temperatura rilevata, in gradi Celsius () Numeric value between 0 and 100

Figura 6

Puoi anche visualizzare direttamente sulla **mappa** la posizione esatta degli ordini disponibili rispetto al tuo attuale indirizzo.

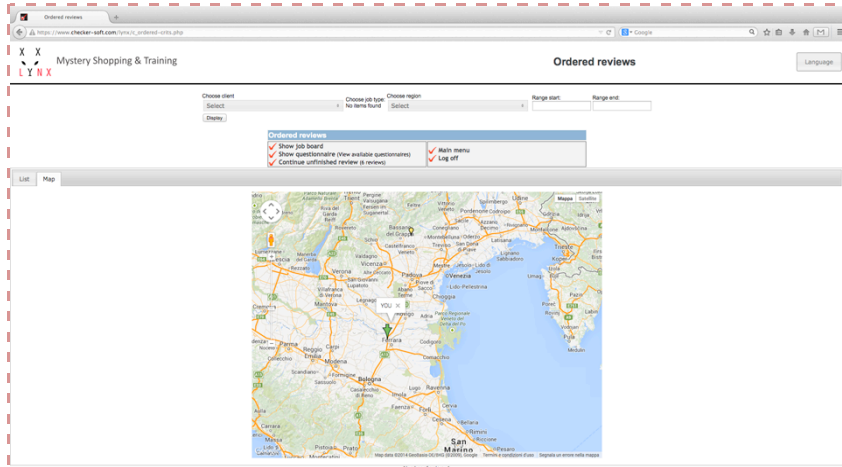


Figura 7

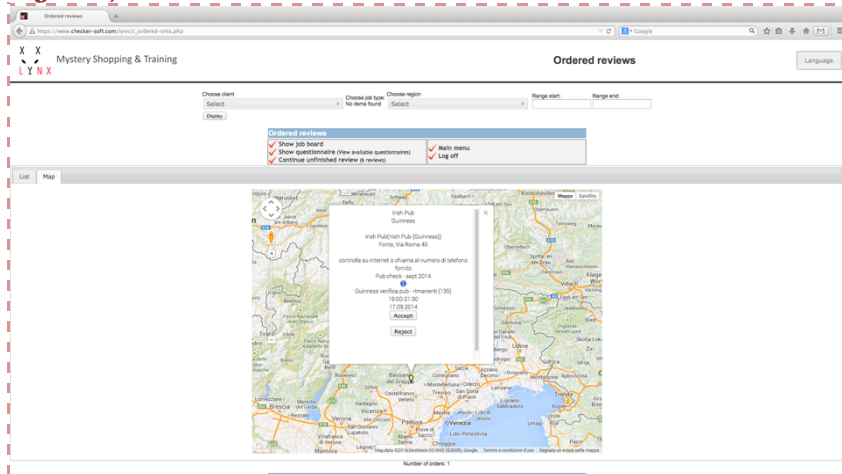


Figura 8

5. Una volta visti i dettagli dell'ordine, dovresti **accettare la visita**.

Per accettare clicca sul bottone **Accept** che trovi a sinistra, in corrispondenza di quella riga di codice (figura 9).

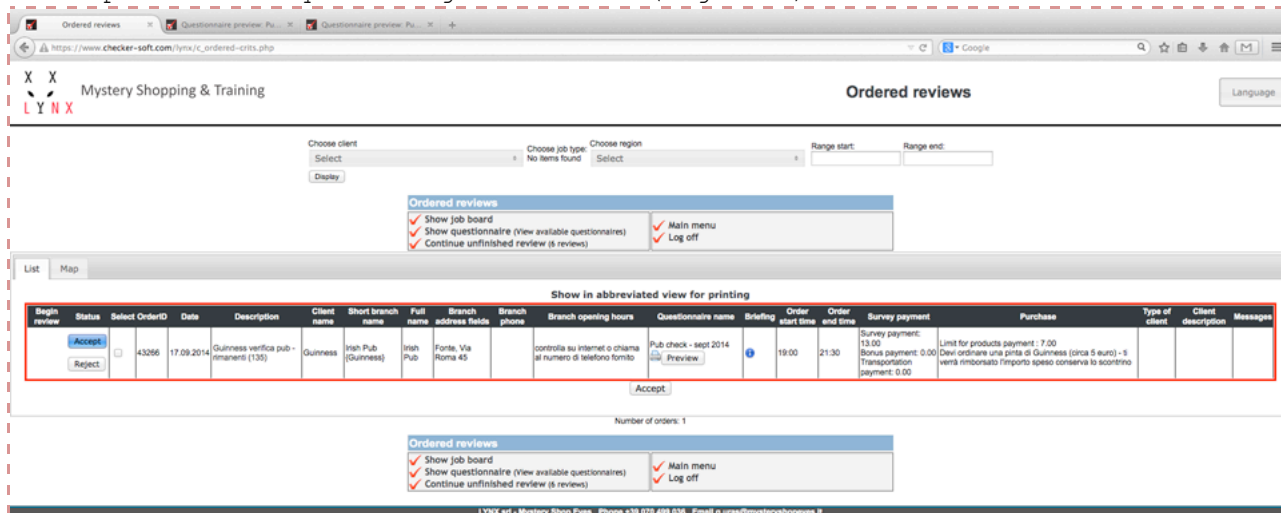


Figura 9

A questo punto l'ordine è accettato.

6. A visita compiuta puoi **inserire i risultati sul questionario**;

seleziona la visita presa in carico, poi clicca su "Begin Review" **Begin review**. Potrai inserire le risposte al questionario (figura 11).

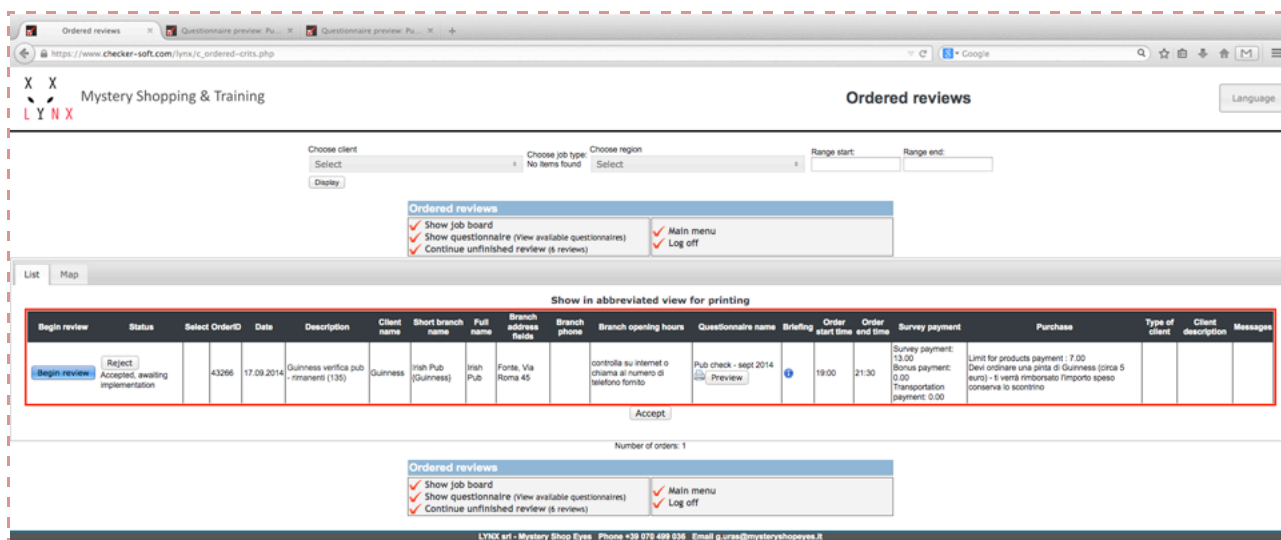
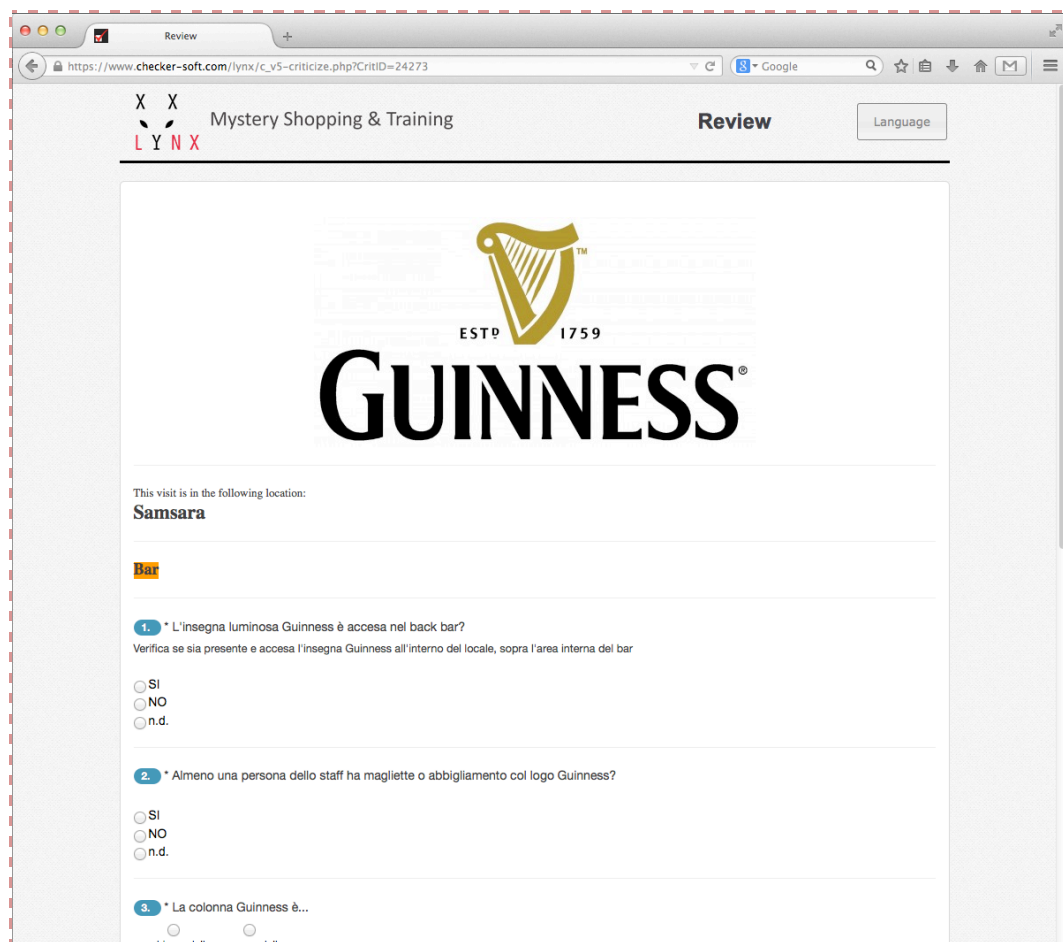


Figura 10



Review

https://www.checker-soft.com/lynx/c_v5-criticize.php?CritID=24273

Google

LYNX Mystery Shopping & Training

Review

Language

ESTD 1759

GUINNESS

This visit is in the following location:

Samsara

Bar

1. * L'insegna luminosa Guinness è accesa nel back bar?
Verifica se sia presente e accesa l'insegna Guinness all'interno del locale, sopra l'area interna del bar

☐ SI
☐ NO
☐ n.d.

2. * Almeno una persona dello staff ha magliette o abbigliamento col logo Guinness?

☐ SI
☐ NO
☐ n.d.

3. * La colonna Guinness è...

☐ SI
☐ NO
☐ n.d.

Figura 11

È tutto!

Se incontri problemi manda una mail a operazioni@mysteryshopeyes.it

TI AUGURIAMO BUON DIVERTIMENTO E BUONA VISITA!!!