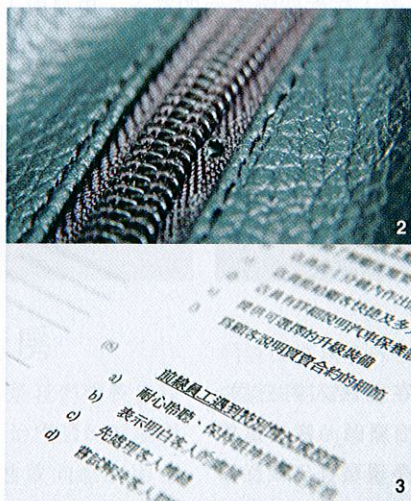


神秘顧客 Keep Secret !

還記得《無間道》裡，傻強說的一句嘛？「如果一個人，做緊一樣嘢嘅時候，好唔專心咁望住你，咁佢就係臥底！」這句經典的電影對白，不單止是描寫警察臥底

「人格分裂」時的身心狀態，更可套用在神秘顧客 (mystery shopper) 現實的工作場景。



1. Anders 表示為保 mystery shopper 身份神秘感，每位人員於每個工作地點，在三個月內是不可重複進行測試。
2. 神秘顧客工作時，常出動微型針孔攝錄機和錄音機紀錄測試過程。
3. Mystery Shopping Providers Association 是國際認可的神秘顧客組織，全球已有 70 多個國家參與，組織每年不定點舉行會議，交流最新資訊和科技。

神秘顧客，聽來神秘，事實上他不過是一位正在角色扮演的測試員而已。無論你燕瘦橫肥，三歲到八十歲，是男或女，其實一樣可以應徵這份「不見得光」的工作。據本地一所神秘顧客調查公司總經理 Anders 說，他們的客戶普遍從事服務性行業，為了解員工工作態度是否達標，很多時也會聘請神秘顧客突擊測驗，當中參與的包括連鎖食肆、大型娛樂中心和住所管理服務等。因此，不同年齡層和各式人士，也有聘用之機會。

Anders 又指出，他們揀人的首要條件是著重溝通和書寫表達能力，因為這都直接影響每項測試的結果與報告呈交。有

時，客戶會要求神秘顧客在測試過程中進行偷錄或偷拍，正常人遇上這情況一般也會心怯，所以在正式行動前，公司會安排神秘顧客上 training，教授一些 no stage fright 秘訣，當然自身具備淡定性格亦是必須。或者你有疑問，萬一神秘顧客身份被人識破，可有解圍對策？實戰經驗豐富的 Anders 就此笑說，專業的工作者一定會「死口不認，繼續任務」！

入行途徑

現時有不少公司招聘神秘顧客，一般沒有特定的學歷要求，但招聘形式多以 freelance 為主，詳情可參考

www.isa-hk.com/index_chi.htm

10 things you need to know about Special jobs.....

01. 職業 Fans

在娛樂圈中，一直盛傳是有職業 Fans。據本刊調查所發現，行內的確是有此種職業，而且如臨記般有接頭人。本刊嘗試接觸有關人士，可是就算承諾不會刊登他們的樣子，也不肯接受文字訪問。他們表示，為免招惹麻煩，所以就算純文字訪問也不會願意，可見所承受的壓力相當之大。