

Info Material

Sertifikasi Kualitas ISC: Informasi Dasar untuk semua Checker ISC

Untuk semua Checker

Dear Service Checker,

Di dalam dokumen ini anda akan menemukan semua informasi yang dibutuhkan untuk menjadi checker ISC. Anda juga akan mendapatkan beberapa informasi mengenai *Mystery Shopping* dan juga mengenai perusahaan kami. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai apa sesungguhnya pekerjaan yang kami lakukan.

Silakan untuk menyimpan dokumen ini di hard disk anda sehingga anda dapat menemukannya dengan mudah sebagai referensi anda.

Topik-topik berikut ini akan dibahas lebih lanjut:

- 1) Informasi mengenai perusahaan kami dan filosofi perusahaan.
- 2) Apakah itu *Mystery Shopping*?
- 3) Menyelesaikan tugas *Service Check*
- 4) Apa yang harus saya lakukan sewaktu melakukan *Service Check* dan hal-hal apa yang harus diperhatikan?

Informasi terpenting untuk menyelesaikan sertifikasi akan anda dapatkan didalam point nomor 4. Bagian ini akan meliputi pengetahuan dasar yang harus dimiliki oleh semua Checker ISC. Anda juga kan menemukan beberapa set tips, peraturan dan petunjuk-petunjuk yang harus diikuti oleh Checker dalam menyelesaikan pemeriksaannya.

Harap membaca informasi ini secara menyeluruh, dikarenakan ini adalah pengetahuan untuk anda. Pada saatnya anda melakukan pemeriksaan sesungguhnya, maka pengetahuan ini dapat membantu anda menyelesaikan pemeriksaan dengan baik dan juga tentunya untuk menghindari adanya kesalahan pahaman.

Selamat menikmati menyelesaikan sertifikasi ini dan dalam melakukan semua tugas pemeriksaan anda yang akan datang

Your ISC-Team

1) Informasi mengenai Perusahaan kami dan Filosofi Perusahaan

Multisearch GmbH Jerman didirikan pada tahun 1996. INTERNATIONAL SERVICE CHECK beroperasi dan mendapatkan hak nama secara universal dan juga copyrightnya, dan terus berkembang secara berkelanjutan dan memperluas secara global sehingga saat ini terdiri dari 3 perusahaan. Multisearch GmbH, INTERNATIONAL SERVICE CHECK, Munich, Jerman, beroperasi untuk pasar Jerman dan Austria. Multisearch AG, INTERNATIONAL SERVICE CHECK, Basel, Swiss, mencakup seluruh pasar Eropa diluar Jerman dan Austria. Worldwideservicecheck FZ-LLC (WWSC), INTERNATIONAL SERVICE CHECK, Dubai, Arab Emirates, meliputi wilayah APMEA (Asia-Pacific-Middle-East-Africa). Pada saat ini, INTERNATIONAL SERVICE CHECK / Multisearch merupakan perusahaan *market research* yang swasta yang menspesialisasikan dalam bidang *Mystery shopping* untuk perusahaan dalam bidang perdagangan maupun pelayanan dan juga dapat dilakukan dengan perusahaan manufaktur. Kami menyesuaikan pelayanan dengan setiap kebutuhan klien kami. Tujuan kami untuk selalu melebihi harapan pelanggan kami didalam kualitas, implementasi, dan support. Pendekatan ISC dilakukan untuk secara cepat dan efisien menghantarkan hasil kepada pelanggan kami berdasarkan dari semua pilihan teknik yang dapat digunakan.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK beroperasi dalam tingkatan global dan mempunyai beberapa ratus ribu *service checker* yang telah terdaftar, dikenal juga sebagai *Mystery Shoppers*. Kami memberikan nilai lebih untuk mendapatkan *service checker* yang terdidik, terlatih dan telah siap dengan baik. Untuk ini kami menggunakan beberapa sertifikasi dimana *checker* kami harus membuktikan pengetahuan mereka. Sebagai tambahan, bila dibutuhkan *service checker* akan mendapatkan instruksi tambahan dari koordinator lapangan kami untuk melakukan pemeriksaan secara online, telepon atau secara bertemu langsung.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK adalah perusahaan skala global and merupakan anggota dari MSPA (Mystery shopping Providers Association), organisasi yang menyediakan standart kelayakan international untuk *Mystery Shopping*.



INTERNATIONAL SERVICE CHECK menerima pesanan *service check* dari industri yang beranekaragam. *Mystery shopping* saat ini merupakan instrument terbaik yang digunakan oleh dunia dalam meneliti pasar. *Mystery Shopping* sangatlah personal, ramah dan diatas semua itu sangat realistis! ISC *Service Checker* beroperasi 365 hari dalam setahun, menganalisa standar kualitas dari bisnis sehari-hari seperti keramahan, keahlian, kesetiaan pelanggan, kebersihan dan lainnya. Ini mencapai lebih dari ratusan ribu pemeriksaan setiap tahunnya, hasil yang diserahkan oleh ISC berturut-turut kepada pelanggan dan industri-industri untuk menjadi pengukuran yang optimal.

Secara umum, Sebuah pemeriksaan oleh INTERNATIONAL SERVICE CHECK meliputi sebuah kuisisioner dan laporan pengalaman pribadi. Kuisisioner biasanya dibuat dengan melakukan konsultasi dengan klien. Didalam kuisisioner, *service checker* harus menjawab secara objektif dengan jawaban “Ya dan Tidak” dan juga pertanyaan pilihan berganda. Dan juga terdapat pertanyaan dimana *service checker* diharuskan untuk memberikan komentar pada jawaban mereka. Di dalam laporan pengalaman pribadi, ISC *service checker* memberikan secara lengkap gambaran dari kunjungan mereka dengan cara menuliskan secara detail dan dideskripsikan dari pengalaman kunjungan mereka. Setiap detail dari kuisisioner dan laporan pengalaman pribadi akan diperiksa/ditinjau dan dievaluasi ISC oleh *proof reader*. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan secara kontinu laporan dengan kualitas yang tinggi kepada klien kami. Beberapa kali anda akan menerima panggilan telepon atau email untuk menjawab pertanyaan tambahan dari *proof reader* untuk mengoptimalkan laporan. Inilah alasan kenapa kami meminta anda untuk bersedia dihubungi sampai dengan 72 jam setelah kunjungan.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK menggunakan alat bantu dengan teknologi terkini dan standar evaluasi. Kami menawarkan permanen akses internet untuk melihat hasil-hasil kunjungan, dan bila diinginkan, data transfer secara online, dan jaminan 100% keamanan data kepada klien-klien kami. Dan sebagai tambahan, ISC menjamin setiap hasil pemeriksaan akan dievaluasi, disiapkan dan dikirimkan ke klien dalam waktu 72 jam setelah kunjungan. Inilah alasan kami meminta anda untuk mengirimkan hasil kunjungan anda kepada kami dalam 24 jam dan juga mengapa deadline sangatlah penting bagi kami.

2. Apakah itu *Mystery Shopping*?

Bidang keahlian kami adalah *Mystery Shopping*. Apakah itu? Bagaimana cara kerjanya?

Dalam *Mystery Shopping*, terutama *Mystery Shopper* yang terlatih (di ISC kami menyebut dengan *Service Checker* atau *Chcekers*) bersikap sebagai pelanggan biasa. Pada saat berbelanja, dia akan memperhatikan terhadap beberapa hal yang berbeda dan memeriksa pelayanan. Hasilnya adalah laporan detail dari pemeriksaan dari pelanggan. *Mystery Shopping* dapat dilakukan dalam semua area dimana terdapat pelayanan pelanggan. Hal ini secara langsung menjadi perhatian sektor retail, tetapi manufaktur dapat juga memeriksa patner distribusi mereka.

Yang terpenting adalah:

- 1) Bagaimana pelanggan di perlakukan oleh pegawai
- 2) Apakah peraturan/kebijakan perusahaan di dilaksanakan oleh pegawai (contoh, ucapan selamat, iklan dan lain-lain)

Tujuan dari *Mystery Shopping* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, mengarah kepada pelayanan pelanggan yang lebih baik dan peningkatan penjualan. *Checker* kami menerima pembayaran dari waktu mereka, bagaimanapun ini lebih penting dimana mereka dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan dari toko tersebut. Melalui penggunaan kombinasi dari kuisisioner dan laporan pengalaman, kami dapat menawarkan kepada klien-klien kami gambaran yang akurat akan pelayanan mereka. Dan ini selalu berasal dari perspektif pelanggan! Tidak ada lagi jalan lain bagi pemilik bisnis untuk melakukan hal ini. ISC tidak meminta persepsi subyektif dari *checker*, tetapi lebih meminta mereka untuk mengukur pelayanan secara objektif, dengan mengesampingkan preferensi pribadi atau suasana hati. Kuisisioner pemeriksaan selalu di buat bersama dengan klien. Hal ini dilakukan untuk menampung semua kebutuhan klien dan menyediakan jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan yang mereka anggap sangat penting. Sebagai tambahan, *checker* di instruksikan sesuai dan mengikuti sebuah garis pedoman yang komplit dan dibuat melalui proses yang tepat/cocok. Hasil dari pendekatan ini sangatlah objektid dan untuk klien kami suatu deskripsi yang sangat nyata dari kualitas suatu pelayanan.

3. Melaksanakan *Service Check Order*

Apabila salah satu dari klien kami menginginkan pemeriksaan pelayanan di beberapa toko, maka dengan hal ini dalam pemikiran kami, pegawai ISC akan menghubungi klien yang potensial untuk mendiskusikan apa sebenarnya yang ingin diperiksa, kapan dan dimana. ISC mempunyai beberapa kuisisioner yang berbeda untuk jenis perusahaan yang berbeda; tetapi bagaimanapun kuisisioner ini akan di adaptasi/ disesuaikan dengan keinginan klien.

Setelah semua telah jelas mengenai apa yang harus di analisa, klien akan menyediakan semua informasi untuk kuisisioner dan dokumen yang diperlukan untuk tugas tersebut. (pedoman, teks untuk di internet dan lain-lain), memberikan semua informasi cabang-cabang yang akan di periksa, dan *Checks* akan di buat didalam sistem kami.

Saat ini ***the field coordinator***, atau dalam beberapa kasus, ***the automatic coordination*** mulai bekerja: didalam kedua kasus diatas, objektif yang di diharapkan untuk mendapatkan *checker yang* sesuai untuk setiap *service check*. *The coordinator* memilih *Checker* dari database *Checker* sesuai dengan spesifikasi dari klien dan kemudian menghubungi *checker*. *The coordinator* akan menanyakan kepada *Checker* apakah mereka bersedia melakukan *check*, mengklarifikasi spesifik informasi mengenai *check*, dan menjawab pertanyaan mengenai *check* yang ditawarkan. Apabila *Checker* setuju, *coordinator* akan menugaskan *check* tersebut.

Dalam kasus dengan *automatic coordination*, beberapa *checker* yang sesuai akan menerima notifikasi melalui email pada saat *check* di umumkan/dimulai. Semua *Service Checker* yang memenuhi profile dapat melihat *check* tersedia didalam akun mereka dibawah "*Available Check*". *Checker* yang menerima/mengambil akan mendapatkan *check* tersebut. Undangan hanya akan ditawarkan kepada *checker* yang sudah berpengalaman dan hal ini tidak dipergunakan untuk semua klien. Dengan *automatic coordinated check*, *checker* tidak mempunyai kontak yang dapat di hubungi secara langsung. Tetapi mereka akan mendapatkan sebuah alamat email yang dapat mereka hubungi bila menemukan masalah atau pertanyaan.

Semua *check* kami harus diselesaikan sebelum tenggat waktu yang telah ditentukan sebelumnya. ISC bergantung pada komitmen dari *service checker* kami dalam menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang telah ditentukan. Setelah *service checker* ditugaskan ke suatu lokasi yang spesifik maka tugas ini hanya untuk *service checker* tersebut. Tidak tergantung dengan bagaimana sebuah *check* di koordinasi, ***Checker*** akan selalu menerima notifikasi mengenai penugasan melalui email.

Didalam kasus dimana *Service checker* tidak dapat menyelesaikan kunjungan mereka sebelum batas waktu yang diberikan, *service checker* diminta untuk segera menghubungi koordinator mereka untuk mendiskusikan perpanjangan waktu atau untuk membatalkan penugasan (*check*).

Poin terpenting untuk *Service Checker* kami adalah situs kami www.internationalservicecheck.com . Dengan menekan pada “*service checker login*” untuk dapat masuk ke halaman login dimana anda dapat memasukkan nomor *checker* anda (contoh: T123456) dan juga kata sandi anda. Setelah anda masuk, anda akan menemukan semua informasi mengenai *check* yang ditugaskan dan sejarah *check* anda. Dan juga secara berkala anda akan menemukan *check* yang tersedia di daerah anda (hanya pada *checker* yang berpengalaman). Anda juga dapat memperbaharui informasi personal dan kontak di dalam akun anda.

Apabila anda menerima penugasan untuk sebuah *check*, setelah masuk ke dalam akun, anda dapat menemukan semua informasi yang menyangkut *check* tersebut. Klik dua kali pada *Check* tersebut untuk melihat dokumen-dokumen berikut ini:

1. **Pedoman (Guidelines):** Adalah sangat penting untuk mengikuti pedoman; didalamnya akan dijelaskan secara tepat dan jelas bagaimana *check* harus dilakukan. Didalamnya juga terdapat detail dari orang yang dapat anda hubungi dan juga contoh bagaimana cara menulis laporan pengalaman pribadi. Sangatlah penting untuk memeriksa ulang alamat dan jam operasi dari lokasi yang akan dituju.
2. **Kuisisioner** akan di isi setelah melakukan *check*. Harap membaca kuisisioner secara teliti sehingga anda mengetahui informasi spesifik yang harus diperhatikan pada saat melakukan pemeriksaan.
3. **Lampiran (Attachment).** Akan ada kemungkinan anda akan menerima lampiran lanjutan. Lampiran ini dapat berupa contoh dari kampanye iklan, seragam pegawai, interior toko dan lain-lain.

Setelah *service checker* mengunjungi lokasi, dia diharuskan masuk kedalam akun pribadinya untuk memasukkan hasil kunjungannya secara online. Dibawah ini langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memasukkan semua informasi

1. Memasukkan hari, waktu kedatangan dan waktu pada saat keluar dari lokasi. Harap memastikan anda mengikuti waktu yang diperbolehkan didalam pedoman.
2. Memasukkan Laporan pribadi. Sangatlah membantu apabila anda menulis terlebih dahulu laporan anda di “word document”. Setelah anda selesai memeriksa ejaannya kemudian anda dapat menyalinnya ke dalam system.



3. Setelah laporan dimasukkan, klik pada "Save personal report" dan mulai menjawab pertanyaan. Ingat untuk selalu meng-klik pada tombol "save and next question" sebelum anda menjawab pertanyaan berikutnya. Apabila tidak, jawaban anda tidak akan tersimpan.
4. Setelah anda menjawab semua pertanyaan, klik pada "save questionnaire".
5. *Service checker* kemudian akan ditanya untuk menyetujui kebijakan perusahaan dengan menekan "I agree" pada tombol di akhir dari surat persetujuan.
6. *Service checker* yang baru pertama kali melakukan kunjungan akan di minta untuk memasukkan detail bank atau alamat paypal. Hampir disemua Negara, kami menanyakan kode IBAN, BIC atau SWIFT. Informasi ini diperlukan untuk melakukan Transfer internasional antar bank. Dan Sering kali informasi ini terdapat didalam rekening bank anda. Atau anda dapat menanyakannya pada bank anda.
7. Setelah semua informasi telah dimasukkan, *check* akan disimpan. Sangatlah penting bagi *service checker* untuk melakukan verifikasi apakah *check* sudah di simpan kedalam sistem. *Check* yang telah selesai disimpan tidak akan dapat lagi dilihat dibawah "My check" area didalam akun anda tetapi akan terlihat didalam "completed check".

Pada saat check telah diterima sistem, *proofreader* akan membaca report dan kuisisioner untuk memastikan *service checker* mengikuti semua pedoman/instruksi dengan benar. *Proofreader* akan memperbaiki tatabahasa dan ejaan di dalam laporan pengalaman.

Setelah *check* selesai di periksa, *proofreader* akan mengirim email *feedback* kepada *service checker*. Pada kasus *check* dilakukan dengan hasil memuaskan (*satisfactory*), *check* akan tetap di evaluasi dan hasil akhir dan laporan akan dikirimkan ke klien kami.

Pada kasus *service checker* tidak mengikuti pedoman/instruksi, kami dengan menyesal harus menghapus laporan dan menugaskan *service checker* lain untuk *check* tersebut. Dalam kasus *checker* yang menyelesaikan check dengan tidak memuaskan (*unsatisfactory*) maka dia tidak akan mendapat bayaran. Harap membaca bagian 4 untuk memastikan *check* anda masuk dalam kategori memuaskan (*satisfactory*).

Pembayaran akan ditransfer kepada checker dalam jangka waktu 6 minggu.

4. Apa yang harus saya lakukan dalam melakukan *service check* dan apa yang harus diperhatikan secara khusus?

• LOKASI YANG BENAR

Harap untuk selalu yakin telah mengunjungi cabang yang benar. Hal ini terdengar sangat sederhana, tetapi hal ini terjadi dari waktu ke waktu dimana checker menyelesaikan *check* di toko yang salah. Jadi harap untuk memperhatikan secara detail alamat lengkap toko, apakah di dalam tempat perbelanjaan atau tidak, terletak dilantai berapa dan lain-lain.

• WAKTU YANG TEPAT

Interval waktu diberikan untuk waktu kunjungan disetiap *check*. Contohnya, didalam tertulis bahwa *check* hanya dapat dilakukan di hari kerja antara pukul 1:00 pm sampai dengan 6:00 pm. Harap selalu memperhatikan dan membaca dengan teliti pedoman untuk waktu kunjungan. Semua kunjungan diluar interval waktu ini akan dibatalkan dan tidak dapat di bayar

• ANDA HARUS MELAKUKAN *CHECK* ANDA SENDIRI

Anda terpilih sebagai personal untuk menyelesaikan sebuah *check*. Klien memberikan kita beberapa kriteria, seperti usia, jenis kelamin dari *checker* yang diinginkan. Anda tidak diperbolehkan untuk meminta teman atau saudara anda menjalankan *check* untuk anda!

• TIDAK ADA *CHECKS* YANG DAPAT DILAKUKAN DISUATU CABANG APABILA ANDA PERNAH BEKERJA DI SITU, TEMAN DAN/ATAU SAUDARA ANDA BEKERJA DI TEMPAT ITU ATAU JUGA BILA ANDA MERUPAKAN PELANGGAN REGULAR DISITU

Apabila anda kenal/mengetahui seseorang bekerja pada cabang yang akan di periksa, harap segera membatalkan *check* anda dan segera memberitahu kami. *The check* akan segera di transfer ke *checker* lain.

• ANDA HARUS MELAKUKAN *CHECK* ANDA SENDIRIAN

Anda tidak diperbolehkan untuk membawa teman/patner/siapaapun dengan anda pada saat melakukan *check* (pemeriksaan). Dengan membawa teman akan memalsukan hasil. Anda harus selalu menyelesaikan *Check* (pemeriksaan) SENDIRIAN. Pengecualian dimungkinkan apabila hal ini tertulis pada pedoman kunjungan!

- **JANGAN PERNAH MENGATAKAN BAHWA ANDA ADALAH *SERVICE CHECKER***

Anda harus berperilaku sebagai **pelanggan biasa** yang ingin membeli sesuatu atau bertanya mengenai produk. **Jangan pernah** membiarkan diri anda dikenali sebagai *service checker/mystery shopper*! Juga apabila anda secara langsung ditanya apakah anda *service checker* apa tidak. JANGAN PERNAH mengakuinya. Jangan pernah membawa kuisioner atau dokumen apapun pada saat melakukan *check*.

Apabila anda dikenali sebagai *checker* dan anda membenarkannya, harap membatalkan *check* anda dan menghubungi koordinator anda.

- **THE CHECK HARUS DILAKUKAN SESUAI DENGAN PEDOMAN KUNJUNGAN**

Instruksi secara tepat dan terperinci untuk melakukan sebuah *check* akan diberikan didalam pedoman kunjungan. Harap mengikuti pedoman ini! *Check* yang dilakukan menyalahi/tidak mengikuti pedoman tidak akan diterima dan tidak berguna bagi kami maupun klien. Dan sungguh disayangkan, anda tidak akan dibayar untuk *check* yang tidak mengikuti dengan benar pedoman.

- **ORANG YANG BENAR (hanya kadang-kadang)**

Terkadang terjadi dimana seseorang pegawai yang harus di periksa (*checked*). Harap menaruh perhatian pada pedoman kunjungan. Apabila contohnya, apabila Mr Clarks yang harus di periksa maka jangan melakukan konsultasi dengan Mrs Durman.

- **JANGAN BERBELANJA SECARA AKTIF**

Berlakulah secara **pasif**. Secara umum, JANGAN PERNAH sebagai orang yang mendatangi/mendekati pegawai, tetapi selalu menunggu sampai pegawai menyambut dan mendekati anda. Hanya member pegawai informasi yang diberikan kepada anda didalam pedoman kunjungan. Jangan mengantisipasi jawaban. Selalu menunggu pegawai sampai selesai lalu kemudian merespon dengan pertanyaan atau komen. Apabila anda secara langsung menyatakan inisiatif anda, maka pegawai tidak dapat menanyakan kebutuhan anda. Dimana semua pegawai sedang sibuk melayani, harap menunggu sebentar sampai salah seorang pegawai selesai dan mendekati anda atau sampai anda dapat mendekatinya. Anda tidak dapat meninggalkan toko tanpa mendapatkan/melakukan konsultasi. Konsultasi merupakan bagian terpenting didalam laporan pribadi dan haruslah di deskripsikan sedetail mungkin. Pengecualian hanya diperbolehkan bila tertulis didalam pedoman kunjungan.

• **TENANG DAN SOPAN**

Selalu bersikap tenang dan sopan dengan semua observasi anda, juga apabila pegawai tidak ramah terhadap pelanggan. Bukanlah tugas anda untuk memancing emosi pegawai, atau untuk mengkritik. Juga, jangan pernah melakukan complain selama melakukan *service check*! Tetapi buatlah catatan dari kritik anda, and tulislah didalam laporan anda setelah kunjungan.

Sekali lagi, pengecualian hanya dapat terjadi bila tertulis didalam pedoman kunjungan.

• **KRITIS, TEPAT DAN OBJEKTIF**

Pastikan anda selalu **kritis, tepat dan objektif**! Jawaban dari pertanyaan didalam kuisisioner anda haruslah berkorespondensi dengan apa yang anda tulis didalam laporan pengalaman!

Banyak klien yang memeriksa pernyataan dari *checker* dengan video pengamat. Harap selalu jujur dan tepat

• **JANGAN BERTINDAK OFFENSIVE**

Penghinaan dan bertindak menyerang/kasar tidaklah dibenarkan pada saat anda melakukan kunjungan maupun pada saat mengisi kuisisioner dan laporan pengalaman. Harap selalu bersikap objektif dan sesuai dengan fakta!

• **RECEIPT**

Di beberapa *check*, diperlukan untuk melakukan pembelian. Apabila anda diharuskan membeli sesuatu pada saat kunjungan anda, harap selalu ingat untuk menyimpan receipt. Apabila anda tidak di beri receipt, maka anda harus memintanya! Apabila anda diminta untuk mengembalikan barang yang telah dibeli maka anda harus memfoto dari receipt pembelian sebelum mengembalikannya. Dan juga harap untuk mencatat item penting dari receipt (hari/jumlah pembelian/nomor receipt) pada kasus foto digital tidak terbaca dengan jelas. Pada saat anda mengembalikan barang yang telah dibeli, sangatlah mungkin pegawai akan mengambil receipt pembelian anda. Dengan ini foto digital dari receipt merupakan bukti pembelian anda. Untuk beberapa *check*, ada yang hanya membutuhkan nomor receipt di dalam kuisisioner tapi ada juga yang mengharuskan foto/ hasil pindai dari receipt untuk di unggah ke dalam kuisisioner. Untuk beberapa check juga dimungkinkan untuk mengirimkan receipt melalui pos. Anda akan selalu menemukan semua prosedur yang harus dilakukan didalam pedoman kunjungan.

- **BERAPA LAMA YANG DIBUTUHKAN UNTUK MENGISI LAPORAN PRIBADI DAN KUISIONER?**

Laporan pribadi dan kuisisioner harus dimasukkan secara online dalam waktu **24 jam** setelah kunjungan anda. Waktu paling tepat untuk menyelesaikannya adalah langsung setelah menyelesaikan kunjungan anda. Hal ini dikarenakan ingatan anda masih segar. Laporan yang dikirimkan terlambat tidak dapat diberikan kepada klien didalam jangka waktu yang telah disetujui dan akan menjadi tidak dapat kami gunakan. Oleh karenanya kami tidak dapat membayarnya.

- **LAPORAN PENGALAMAN**

BENTUK: Harap untuk menulis dalam kalimat lengkap, menggunakan paragraf yang baik, di tulis berdasarkan kronologi kejadian dan harap memperhatikan penggunaan huruf Kapital dan huruf kecil.

ISI: Harap untuk menulis secara detail mengenai interaksi anda dengan pegawai dan juga deskripsikan apa saja yang anda temukan/ terlihat.

Perhatikan! Untuk setiap *Check* (kunjungan), Harap menulis laporan pengalaman yang unik dan baru. Laporan anda akan secara otomatis di bandingkan dengan laporan lain. Laporan yang terdeteksi terdapat penggabungan atau mempunyai kemiripan dengan laporan lain tidak akan diterima.

- **SETIAP CHECK (KUNJUNGAN) TIDAK BERHUBUNGAN DENGAN YANG LAIN**
JANGAN PERNAH melakukan perbandingan, contohnya terhadap cabang lain atau toko lain di bisnis yang sama atau terhadap kunjungan sebelumnya. Yang paling terpenting adalah apa yang sebenarnya terjadi pada cabang dimana saat kunjungan anda.

- **KERAHASIAN**

Harap untuk selalu memperlakukan semua data yang diberikan kepada anda sebagai **RAHASIA!** Hal ini berlaku untuk kuisisioner, waktu kunjungan anda, temuan anda dan tentunya material informasi yang anda terima dari kami. Jangan menyebarluaskan/membagi informasi ini kepada pihak ketiga (seperti teman dan lainnya)!

- **SIAPAKAH TEMPAT BERTANYA BILA MEMPUNYAI PERTANYAAN?**

Untuk setiap *check* anda akan mendapatkan seseorang yang dapat dihubungi bila anda mempunyai pertanyaan. Orang/petugas ini mengetahui segala sesuatu mengenai pedoman untuk *checker*. Harap mencatat nama dan alamat emailnya dikarenakan setelah anda mengirimkan laporan anda kepada kami maka anda tidak akan mempunyai akses lagi kedalam pedoman kunjungan. Seperti dalam peraturan kami, orang yang dapat dihubungi adalah *field coordinator*. Alamat email akan selalu disediakan dan dalam *check* tertentu, nomor telepon juga akan diberikan. Apabila anda mempunyai pertanyaan atau membutuhkan pertolongan, harap segera mengirim email atau menelpon *field coordinator* anda.

- **HANYA SATU AKUN UNTUK SATU INDIVIDU**

Harap untuk selalu mendaftar sekali saja sebagai *Service Checker*. Apabila anda tidak yakin bila anda sudah mempunyai akun atau belum, silakan untuk menghubungi kami (contoh: bila koneksi internet anda terputus pada saat membuat akun dan anda ingin membuat lagi yang lain). Kami akan dengan senang hati membantu! Orang-orang yang dengan sengaja melakukan registrasi berulang-ulang dengan nama dan alamat yang berbeda akan di hapus dari sistem.