



## Informatie over werkzaamheden bij concertare

---

1. Algemene informatie voor alle freelancers
2. Informatie voor testankopers
3. Vaak gestelde vragen



## 1. Algemene informatie

concertare is een dienstverlenende onderneming die zich gespecialiseerd heeft op het gebied van het management van klantenrelaties. Het is ons doel, om langdurige en waardevolle klantenrelaties op te bouwen.

concertare biedt activiteiten aan op verschillende ondernemingsgebieden, die het mogelijk maken om klantenrelaties te analyseren en verbeteringsmogelijkheden te definiëren.

Onze belangrijkste activiteiten zijn:

- Advies over mogelijke instrumenten voor de opbouw van klantenrelaties
- Analyse door middel van klantenenquêtes of Mystery Shopping
- Scholing van medewerkers met klantencontact

Onze klanten zijn grote ondernemingen zoals Audi, Autostadt, BMW, Citroën, Deutsche Post, DEVK, Dresdner Bank, Edeka, Honda, Klöckner, Porsche, T-Com, maar ook vele kleinere bedrijven.

Sinds 1999 biedt concertare de doorvoering van anonieme testaankopen en -adviesgesprekken aan in een eigen ondernemingsveld namelijk Mystery Research.

## 2. Informatie voor test aankopers

### WAT IS MYSTERY RESEARCH?

Mystery Research staat voor anonieme tests van ondernemingen. Bij Mystery Research worden reële klantensituaties gesimuleerd waarvan de evaluatie zwakke schakels in het contact met de klant laat zien.

De bekendste testmethoden zijn de anonieme test aankoop (Mystery Shopping) en de anonieme consulting test (waarbij de klant op zoek is naar advies). Mystery Shopping activiteiten kunnen persoonlijk, telefonisch (Mystery Call), schriftelijk en elektronisch worden uitgevoerd.

Ondernemingen gebruiken anonieme tests om:

- Ondernemingsstandaarden te controleren en te meten
- Na te gaan hoe klanten de onderneming waarnemen
- Concurrentievergelijkingen uit te voeren
- De verkoopgerichtheid in de verkooporganisatie na te gaan.

Mystery Research maakt het mogelijk het bedrijf door de ogen van de klant te zien.

Door het onthullen van zwakke plekken kunnen maatregelen voor de verbetering van de klantenbenadering worden afgeleid en ingezet.

### WAT IS EEN TESTAANKOPER?

Een test aankoper (Mystery Tester) ziet de te beoordelen onderneming door de ogen van een objectieve klant. Ter ondersteuning krijgt hij van concertare een briefing waarmee verzekerd wordt dat volgens vergelijkbare criteria wordt getest. Daarin zijn beschreven de te testen verkoop/-advies situatie en de aanwijzingen voor de handelingen tijdens de testactie. Al deze aanwijzingen moeten strikt worden aangehouden omdat afwijkingen het testresultaat vervalsen. Daarom wordt ook de uitvoering van de tests regelmatig door concertare en de klant gecontroleerd.

### Eisenprofiel van een test aankoper (Mystery Tester)

#### *Betrouwbaarheid*

- Strikt volgen van de briefing
- Volledig en punctueel uitvoeren van de test
- Ruggespraak houden met concertare bij onduidelijkheden.



### *Nauwkeurigheid*

- Volledig, gewetensvol en goed leesbaar invullen van de vragenformulieren
- Correct omgaan met de testgegevens

### *Geheimhouding*

- Tegenover de te testen personen
- Tegenover derden

### *Natuurlijk optreden*

- Zich verplaatsen in de situatie van een normale klant
- Zich onkundig voordoen
- Serieus optreden



### 3. Vaak gestelde vragen

#### 1. Hoe functioneert de opdrachtverstrekking?

Bij een nieuw project selecteren wij in onze data-base de testers die in aanmerking komen. Dit is afhankelijk van de aangemaakte profieldata.

Als geselecteerde tester wordt u door ons aangeschreven en gevraagd of u interesse heeft om aan het gegeven project deel te nemen. Met deze informatie verneemt u het ruwe tijdsbestek waarin de test moet plaatsvinden, hoe lang de test duurt, wat er ongeveer gedaan moet worden en hoe hoog de vergoeding is. Alleen als u interesse heeft, meldt u zich aan op een speciale internet site om opdrachten aan te nemen.

Er geldt het principe: Wie zich het eerst meldt, heeft de beste kansen. Als u de opdracht aanneemt komt daarmee een voor u en voor ons verplichtende overeenkomst tot stand.

Na het accepteren van de opdracht door u ontvangt u de zogenaamde briefing waarin alle details voor de verwerking zijn opgenomen.

#### 2. Hoe, waar en wanneer word ik getraind?

Afhankelijk van het project kan dit met de briefing door zelfstudie, per telefoon, per internet of persoonlijk plaatsvinden. Telefonische trainingen worden met een telefoonconferentie uitgevoerd waarvoor u op een vastgesteld tijdstip inbelt. U telefoneert daarbij aan lokaal tarief. Persoonlijke trainingen worden in de buurt van uw woonplaats gehouden en gewoonlijk afzonderlijk vergoed.

#### 3. Hoe verloopt de test?

- U leest uw briefing door.
- U gaat naar de testlocatie.
- U begeeft u naar de testsituatie en voert de test uit.
- U geeft uw bevindingen op papier weer. U vult de resultaten online in op een formulier.

#### 4. Hoe lang duurt de test?

Dat is verschillend. Gemiddeld duren de tests van 30 tot 90 minuten. Vaak kunnen de tests ook tijdens een gewone inkoop worden uitgevoerd.



### **5. Hoe hoog is de betaling?**

De tests worden met een vast bedrag beloond. Het bedrag bevat de vergoeding voor alle bijkomende kosten die ontstaan zijn en ligt tussen 10 en 100 Euro. Gewoonlijk resteert na aftrek van alle kosten voor brandstof, parkeren, enz. een uurloon van 15 tot 25 Euro.

### **6. Worden reiskosten apart betaald?**

De reiskosten zijn gewoonlijk in het vaste bedrag inbegrepen.

### **7. Kan ik met mijn partner/vrienden testen?**

Bij de meeste tests kunnen partner/vrienden worden meegenomen. Vaak zijn de tests ook zo opgezet dat u met meer personen testen kunt. Dat is dan vooral interessant wat betreft het aspect gemeenschappelijk inkopen, parkeren, enz.

### **8. Ben ik in loondienst?**

In Duitsland, Oostenrijk, België, Luxemburg en Nederland gaat u geen arbeidsverhouding met ons aan maar bent u freelance. U heeft geen documenten nodig zoals een loonbelastingkaart of iets dergelijks.

Als u een geregistreerde business heeft, zullen de belastingen afzonderlijk verschijnen op het betalingsformulier. Meer exacte informatie hierover krijgt u bij uw eerste opdracht.

### **9. Moet ik de inkomsten aangeven.**

Ja. De inkomsten moeten bij de belastingdienst en, indien van toepassing, ook bij instanties waarvan u uitkeringen ontvangt, worden aangegeven.

### **10. Wat gebeurt er met mijn gegevens?**

Uw gegevens worden beschermd opgeslagen en alleen maar gebruikt om uw aanbiedingen voor mogelijke bijbaantjes te sturen. Op verzoek worden uw gegevens onmiddellijk gewist.

### **11. Ben ik verplicht opdrachten aan te nemen?**

Nee. U kunt een aanbieding zonder reden onbeantwoord laten. Pas als u een opdracht definitief heeft aangenomen, verplicht u zich deze uit te voeren.

### **12. Wat gebeurt er met de gekochte producten?**

Vaak hoort bij de test een inkoop. Bij kleine inkopen is het bedrag, bijv. 5 Euro, in het bedrag van de vergoeding inbegrepen. U kunt het gekochte artikel behouden. Bij andere inkopen schiet u de koopsom voor en ontvangt u het bedrag bij de omwisseling terug. Als u meer dan 100 Euro voor een aankoop zou moeten voorschieten, wordt dit gewoonlijk afzonderlijk overeengekomen.



**13. Hoe snel ontvang ik mijn geld voor de test?**

Wij betalen na ontvangst van de rekening en uitgaande van een correcte uitvoering van de test gewoonlijk binnen 30 dagen.

**14. Heb ik een auto nodig?**

Nee. Vele tests vinden in de stadscentra plaats en kunnen zonder auto worden uitgevoerd.

**15. Kan ik van tester mijn hoofdberoep maken?**

In principe is dat mogelijk. Er zijn echter maar weinig testers die dat doen. De meeste ondernemingen werken, net zoals wij, bijna uitsluitend met vrije medewerkers.

**16. Wat zijn de volgende stappen?**

Uw persoonlijke gegevens, kenmerken en voorkeuren worden met uw aanmelding in onze database opgenomen.

Als er een project zowel qua regio als wat betreft het profiel bij u past nemen wij contact met u op. Bij instemming van uw kant wordt u door ons uitgenodigd voor een training waarbij u nauwkeurigere informatie over het project en uw werkzaamheden wordt gegeven. Nadat u de testen hebt uitgevoerd, zendt u ons de ingevulde testformulieren. Voor de door u verrichte jobs schrijft u ons een rekening (rekening wordt m.b.v. het systeem gegenereerd). Wij vatten de uitkomsten van alle tests samen en verwerken ze met statistische methodes. De daaruit afgeleide resultaten en handelingsaanbevelingen worden aan de klant gepresenteerd. De klant gebruikt de resultaten om zijn klantenoriëntatie te verbeteren en zijn klantenbinding te vergroten.