

# “神秘顾客”：吃饭不花钱还有报酬

上班的内容就是进餐馆,逛商店,超市采购,到4S店修车,到加油站加油,甚至在娱乐场所游玩、坐头等舱、住星级酒店,不但可以全部公款消费,还能得到不少报酬,世界上有这样好的工作吗?记者调查证实,在北京——

至少有数千人正在从事这样的工作,他们就是“消费特工神秘顾客”。

## 体验吃顿饭跟“特工”似的

记者费了不少功夫,联系到在一家外贸公司工作的赵先生,他白天过着朝九晚五的小白领生活,下班后和节假日却摇身一变“消费特工”,带上录音笔,藏好纽扣摄像机,开始执行“神秘顾客”的任务。

记者和赵先生约在一家餐厅,不是为了吃饭,主要是想看看他是怎样工作的,因为这家世界连锁的快餐店是“神秘顾客”调查的客户之一。一进餐厅,记者注意到赵先生左看看右看看四处观察,地面墙壁都不放过,还用手抹了一下桌面;排队等着买餐的时候,赵先生几次看表,显然是掐时间;对于服务人员的一些问候和询问,他也特别留意;等到把饭摆到桌上了,他又轮番摸了一遍所有食品的温度;终于开吃了,他一边吃一边若有所思地说:这汉堡里的生菜好像有点不新鲜,蔫了……“吃完饭,我们走人,赵先生还特意等在一边看服务员多长时间之后开始收拾桌子。

吃这一顿饭,赵先生完成了一次“神秘顾客”的执行任

务,他告诉记者,公司给他这次任务提供的消费限度是160元,此外还有一点劳务费,不多,但是他觉得挺满意的,平时和女朋友出来吃饭都顺带着执行点任务,“虽说省了不少饭钱,但是这饭吃得也够累,跟‘特务’似的。”赵先生说,他兼职做“神秘顾客”有半年多了,最开始是在网上看到一个招聘广告“想吃免费的汉堡吗?……”他觉得好玩就在网上应聘,结果误打误撞就做了“神秘顾客”。

## 要求做任务需有超强记忆力

记者查了相关资料发现,“神秘顾客”这个职业其实在欧美等国家早已经风行数十年,还成立了世界性的行业协会,协会对“神秘顾客”这一工作的定义是:他们受雇于一家与商家签约的神秘购物公司,平时以一个普通消费者的身份,应一些企业的要求到他们的商店踩点“购物”,通过实地观察体验,了解产品在市场上的受欢迎度及清洁、服务和管理等诸多方面的问题,然后将这些“情报”整理成报告,交给这家企业的老板。

据赵先生讲,做“神秘顾客”看似轻松惬意,其实也不那么简单,事先要经过培训,主要是在网上进行。记者找到了当初赵先生应聘的那家网站“中国神秘顾客检测网”,上面有些初级的培训内容,例如:神秘顾客到店检测时最需要注意的五大部分:1.清洁度。2.客户服务。3.质量控制。4.可能导致危害的因素。5.产品摆放和库存。”其中“客户服务”这一项规定“这类的检测一般用于入店后对店员给予的服务质量的检测。其中包括

从神秘顾客到店到离开的一个环节的服务质量;例如是否对顾客的光顾使用了问候语,是否仔细地询问顾客的要求并耐心提出适合顾客要求的建议,是否在顾客离开时留下客户的联系方式,是否帮助顾客开门并说再见等等。”

做“神秘顾客”虽然白吃白喝但是并不轻松。”赵先生说,扮演“神秘顾客”最重要的是观察力,有些客户会让你假装投诉,看服务人员的态度;有的客户会要求“神秘顾客”购物消费时表现出不满,观察服务人员处理方式。另外,由于委托的任务细节很多,内容多,做任务前要牢记问题,这就需要超强记忆力。执行完任务后,“神秘顾客”要填写问卷调查报告,像快餐店这类任务算简单的,约20~30道题,而有些任务,提问可能多达十来页。

## 成员“神秘顾客”不乏教授律师

据了解,雇佣“神秘顾客”为企业做检测已经成为很多世界500强公司的通用做法,所以十几年来,全世界的神秘购物公司发展迅猛,神秘顾客检测协会(MSPA)目前全世界已有超过150个成员。但是在中国“神秘顾客”还是一桩新鲜事。

资料显示,中国首次触及“神秘顾客”这个概念是在2004年,神秘顾客检测协会-亚太地区分会(MSPA-AP)成立,目前,北京京辰市场咨询公司是中国地区的唯一一家MSPA常任理事会员,它就是人们所说的“神秘购物公司”。

记者采访了北京京辰市场咨询公司的总经理李晓雷,他讲了不少业内的有趣故事。其实这个行业没什么神秘的,只

不过人们对它还不太了解。”李晓雷告诉记者,他们在全国都有业务,在北京聘用的“神秘顾客”就有几千人,绝大多数是兼职的,记者认识的赵先生就是他们中的一员。

对于“神秘顾客”,他们通常在网上招聘的形式,应聘者可以上网填写一个报名表,这个表内容很详细,不但有年龄、专业、学历,还包括兴趣、爱好、特长,是否开车等,李晓雷说,他们并不看重应聘者的年龄学历,而是根据需要检测的行业来挑选“神秘顾客”,例如检测汽车4S店就找对车有兴趣懂行的人,检测音响器材店最好找音响发烧友,所以为他们工作的“神秘顾客”从18岁到60岁的都有,大多数是公司职员,也有律师、教授这样高学历高素质的雇员,因为需要他们执行一些高端任务,例如航空公司的头等舱和五星级饭店的服务。

## 薪水高端任务酬劳也高

李晓雷告诉记者,目前委托他们做检测的客户大多是一些世界知名公司,例如东风本田、壳牌、联邦快递、一汽大众、中石化、保时捷等,涉及很多行业,所以他们仅在北京一地就招聘了几千名“神秘顾客”,就是想充分利用大家的特长和经验,还有一个原因就是“神秘顾客”对于同一个地方最多只能去两次,否则就有被怀疑和暴露的危险,那样检测结果就不准确。

“神秘顾客”的工作看似自由随意,实际上,神秘购物公司“内部有一个庞大的系统来指挥协调这些‘神秘顾客’,有时为了完成一个客户委托的检测任务,他们要同时出动几百

名“神秘顾客”。李晓雷给记者讲了一个实战案例,一汽大众曾经委托他们做一个销售和服务的检测,一汽大众全国有400多家4S店,他们派出了数百名“神秘顾客”深入这些店,而且每个店要派不同的人在不同的时段去四次,以考察他们的工作情况,然后由专业人员把这些“神秘顾客”填写的调查问卷写成一份详实的检测报告交给客户。

据李晓雷说,“神秘顾客”担当的一些简单任务报酬通常只有一二百元,或者仅是提供免费加油、免费用餐等,但是一些高端任务,报酬有的高达数千元,例如检测北京的一家保时捷汽车专卖店,他们招聘的时候要求这名“神秘顾客”必须要自己开一辆奥迪A6或者宝马3系的汽车去,只有这样,销售人员才能把他看成是一名潜在的消费者来接待,才有可能顺利完成检测任务,这样的任务成本高,报酬也高。他们还曾派一位律师作为“神秘顾客”检测香港的一家保时捷汽车专卖店,要求他能流利地说英语和粤语,这次任务仅机票等差旅费就超过万元。

## 前景“神秘顾客”也要拿证书

记者发现,“神秘顾客”这个行业正在得到大家越来越多的关注,网上招聘“神秘顾客”的信息也比比皆是,但是其中鱼龙混杂,报酬差别很大,甚至有的招聘公司也说不清“神秘顾客”究竟是怎么回事,很让人怀疑他们的可信程度。正如神秘顾客检测协会对中国市场的评价:直至今日,中国的神秘购物检测还没有形成一个独立、规范的行业。”

一些国内企业也认识到了

利用“神秘顾客”进行服务质量检测是个好方法,并且进行了相关的尝试。在北京开有多家连锁店的某品牌服饰公司,前一段曾聘用了一些大学生做“神秘顾客”为他们做门店调查,调查10到20家门店写一份调查报告,报酬是200到300元。但是他们的一位负责人告诉记者,目前这种尝试已经停止了,因为上交的调查报告不太理想,对企业的改进作用不大。

据了解,“神秘顾客”作为一个舶来品,他们的检测报告的制作是有一套严格的流程和行业标准的,外行很难得知,可以说是被垄断的,只有成为神秘顾客检测协会(MSPA)的成员,才有可能了解到这个行业的秘密。目前中国MSPA成员寥寥无几。

北京京辰市场咨询公司的总经理李晓雷告诉记者,目前他们已经得到了国际认可的中国“神秘顾客”培训资质,也就是中国很快就会出现专业的资深的持证上岗的“神秘顾客”,这对这个行业的规范和发展无疑将有不小的推动作用。

## [资料链接]

神秘顾客检测最早出现在美国银行与零售业,用来防止员工偷窃行为;二十世纪40年代,“Mystery Shopping”(神秘购物/神秘顾客检测)一词正式出现,并且开始使用这种方法评估客户服务;二十世纪70年代与80年代,Shop'n Check公司普及了神秘顾客检测,为其开拓了广阔的发展空间;二十世纪90年代,得益于互联网的发展,神秘顾客检测行业经历了前所未有的快速增长阶段,并取得了公众的认可。

据《北京晚报》

# 为救女友 保安制造饭店惨案



李磊庭上受审一脸漠然

去年5月22日凌晨,27岁的郭林家常菜望园店保安李磊潜入酒店办公大楼,残忍地杀害一对员工夫妇后盗窃了财务室81万余元巨款。当时,女被害人已有三个月的身孕。今年5月13日,北京市第二中级人民法院开庭审理了这起两尸三命的惨案。令人难以想象的是,在法庭上,冷漠杀手李磊自称,抢劫杀人竟然是出于对女友的爱。

## 电工夫妇遇害 81万现金被盗

去年5月22日早上,郭林家常菜望园店发生一起命案,住在四层宿舍的水电工卢启胜和他的妻子仓库保管员周凤玲双双遇害,财务室保险柜里的81万元现金被盗。

警方接报后,当即调取案发当晚店内的监控录像。由于四楼的多个探头已被砸坏,只有一个探头留下了凶手的身

影。录像中,一名戴着帽子和口罩的高个男子手拿着棍棍追打着卢启胜。

由于财务室表面看来没有特殊标记,店里怀疑此事是内部人所为。据保安队长说,一个叫卢红军的保安在当天早上提出了辞职,他在店里仅干了两天。其他保安也表示,这个新来的保安喜欢独来独往,没事就绕着大楼转来转去。晚上睡觉时,他也不脱衣服。警方立即将他锁定为重大嫌疑人。此时,这名保安已不知去向。

随后,警方通过技术侦查手段锁定该保安住在河北丰润一宾馆内。去年5月27日凌晨,警方连夜赶赴丰润将其抓获,起获被抢现金59万元。经查,该保安的真名叫李磊,曾因盗窃被判刑三年。

## 为救女友盗窃 下药放倒保安

“我需要用钱。我女朋友被逼卖淫被抓了,我想花钱捞她出来。”面对警察的讯问,李磊这样解释他的作案动机。据李磊交代,他的朋友尹明说能帮他捞人,但要花五万元。5月19日上午,他四处借钱空手而归后,正好走到郭林家常菜望园店门口。见该店在招保安,他就想先找份工作,边工作边等女友出来。

李磊当时就被雇用了,负责停车场管理。当天下午,他偶然得知这家店里放着总店给分店的分红,就动了盗窃的念头。下班后,领班带着李磊到酒店大楼六层的员工宿舍。经过四楼时,领班介绍说,这层是领导的办公区和财务室。

22日凌晨1点半,李磊拎

着啤酒、饮料和一些熟食来到四楼,找该楼层的值班保安一起吃夜宵。此前,他已经特意给该保安买过可乐,聊天套过近乎。在李磊的劝说下,保安喝下了掺进安眠药的饮料。等保安熟睡后,李磊拿着事先准备好的作案工具潜入了办公区。

李磊撬门的声音惊动了住在四层的卢启胜,他拎着刀出来察看动静。躲在暗处的李磊突然窜了出来,持棍棍将他杀害,随后又打死了他的妻子,携巨款逃跑。

## 逃跑五天被抓 拒捕咬伤警察

作案后,李磊打车到最近的一家洗浴中心,把钱锁进了柜子。然后,他返回店里,拿回假身份证,借口太累提出了辞职。之后,李磊找到尹明,给了他三万元现金让他捞人。尹明说女友做手术要钱,李磊又塞给了他6000元。

当天晚上,李磊听说有人在打听自己的去向,立刻决定逃离北京,并将实情告诉了尹明。两人逃到丰润仅5天后就被抓获归案。

在逃期间,李磊尽情挥霍享受。他用赃款购买价值上万元的金项链和戒指,雇人给自己打租住房,出入歌厅找小姐、吸毒。5月27日晚上,李磊和尹明正在丰润某宾馆吸毒嫖娼,警察将其抓获归案。为了抗拒抓捕,李磊从二楼跳窗而逃,还咬了一名警察的胳膊一口。被抓后,李磊还供述了多起犯罪事实。

## 他如何变成冷漠杀手

“漠视生命,几乎无道德观念。”这是承办此案的市场

二分院的季红海检察官对李磊的评价。在几次提讯中,李磊给他最主要的印象就是对生命的冷漠,叙述杀人经过也毫无表情。“他知道自己必死无疑,但他既不求速死,也不想活命,对一切都无所谓的样子。”

他的内心是否还残存着一丝良知?记者通过对李磊的采访和翻看卷宗了解到了他的经历。27岁的李磊是内蒙古人,家庭条件较差。中专毕业后,他便混迹在社会,后因盗窃被判三年刑。出狱后,李磊发誓这辈子再也不要进监狱了。

李磊说,自己入狱给父母带来很大的伤害。2004年,他到北京寻求发展,但却一事无成。2004年底,既无学历又无技能的李磊只好选择到宾馆和歌厅当保安。在这些灯红酒绿的场所,李磊的心态发生了变化。因为偷喝宾馆的洋酒,李磊被开除。他说,因为当保安接触了很多社会上的闲杂人员,经常会受雇帮别人打个架,挣点辛苦费。在这条“黑道”上,自己越走越远。据李磊交代,他曾帮人往发廊里扔过装有汽油的瓶子,也扎伤过几个人。

李磊说,去年春节后,“女友和我闹分手。没想到,她离开我去了洗浴中心。”后来听说要被收容教育半年,他急了,于是决定救她。“我原想偷几万元,如果被抓也就是判个几年。”李磊说,他没料到里面有赈灾款。地震后的第二天,他就为灾区捐了100元,当时口袋里只剩吃饭的钱了。“看到那个人拿着刀,我特别害怕,就先动手了。”

记者了解到,李磊的女友胡萌年仅21岁。记者试图拨打她的电话,但无法接通。据她向警

方作证,去年4月,她和李磊已经分手,并不清楚他干了什么。

## “你们多注意身体”成儿子遗言

直到今天,卢启胜和周凤玲两家人还沉浸在无尽的痛苦之中。36岁的卢启胜是家中的独子,年迈的父母都是老实的庄稼人,他们唯一的依靠就是这个孝顺的儿子。卢启胜的母亲用“天塌了”三个字来形容儿子的离去给卢家造成的影响。

得知卢启胜的事后,卢父当场突发脑梗塞,经抢救才捡回一命。回到老家,他又患上了心脏病。从此,老人行动不便,连碗都端不住。卢母则寸步不敢离开老伴,生怕他再发生意外。谈起儿子,卢启胜的母亲说,“儿子对工作特别负责,5年里只回了5次家,每次没待多久就匆匆走了,最多的一次仅在家待了4天。”

2007年,家中的土坯房被河水冲了,卢启胜立即回家凑钱给父母盖了3间新房。案发前几个月,他特地回家装了个电话,为的就是能和老人孩子经常通个话。卢母说,儿子被害前两天给家里打过电话,说“你们多注意身体,刚寄了1000元给女儿上学。”没想到,这竟然变成了遗言。

出事后,老人一直骗孙女说父母外出打工了。可时间长了,孙女听到了村里人的议论。“知道父母再也回不来了,活泼开朗的孙女就像变了个人。孩子最怕看到课本上有‘爸妈’两字,一看到就会哭个不停。”

现在,两位老人失去了收入来源,还要抚养8岁的孙女。“我们要是死了,这孩子就没

人照顾了。”卢启胜的母亲泣不成声。

## 姐姐走后,小弟和小妹只能辍学

在弟弟妹妹眼里,30岁的周凤玲更像个慈母。周凤玲的大弟说,因为家庭贫困,大姐小学六年级就被迫辍学了。为了供弟妹上学,她14岁时开始到村里的工厂打工,每月挣的200元全部作为家用。为了多挣100元,她又去做保姆。

周凤玲跟着丈夫到北京后,她让自己的大弟也来京跟丈夫学电工,给他打下手。

案发前两天,周凤玲的大弟见过大姐和姐夫一面。“姐夫谈起四川地震的事,还说大姐和他都为灾区捐了钱,单位把所有员工的捐款放在财务室的保险柜里。他们就住在与财务室一墙之隔的宿舍里。”

周凤玲的大弟说,大姐死后,他们把所有大姐给他们买的衣服都烧了,还把她的照片藏了起来,因为害怕父母看见了触景生情。“以前大姐每月都会给家里寄七八百元,给弟妹上学和两位老人看病用。她走后,正在上初中的小弟和小妹只能辍学了。”

卢家和周家人都认为,郭林聘用黑保安是这场惨案发生的直接原因,应当为此承担责任。“郭林的法律顾问说人不是他们杀的,钱去找凶手要。”

两家人无奈之下返回老家,向当地工会寻求帮助。在当地工会与北京市有关部门的协调下,夫妻俩最终被认定为工伤。今年3月,两家人将郭林告到法院,索赔50万元。

据《北京晨报》