

## - Multi-Value Code of Conduct -

- ✓ Testkauf: eine Anleitung
- ✓ Wo kann ich sehen, welche Aufträge zu vergeben sind?
- ✓ Wie bereite ich mich auf einen Besuch vor?
- ✓ Wie führe ich Besuche durch?
- ✓ Was ist zu tun, wenn Unvorhergesehenes geschieht?
- ✓ Was nach dem Besuch zu tun ist.
- ✓ Fragebogen ausfüllen
- ✓ Wie schreibe ich einen guten Bericht?
- ✓ Warum wird ein Besuch manchmal nicht vergütet?
- ✓ Vergütung bei Multi-Value
- ✓ Allgemeine Geschäftsbedingungen

### ✓ **Testkauf: eine Anleitung**

#### Was ist ein Testkauf?

Die Kunden von Multi-Value wünschen sich zu wissen, wie freundlich und kundenorientiert Ihr Verkaufspersonal ist.

Der Tester agiert als normaler Kunde, wenn ein Geschäft besucht wird oder ein Telefonanruf getätigt wird. Während des Besuches beobachtet und registriert der Testkäufer alles, was in dem Geschäft geschieht.

Normalerweise geschieht der Besuch völlig anonym, auch das Verkaufspersonal darf nicht bemerken, dass es beobachtet wird.

Jeder Besuch ist anders. Deshalb ist es sehr wichtig, dass jedes Briefing und jeder Fragebogen sorgfältig und genau durchgelesen wird.

- Die Acrobat Reader Software. Unsere Briefings werden als Pdf verfasst und Sie können diese nur mit dem Acrobat Reader lesen. Sie haben den Acrobat Reader nicht auf Ihrem Computer installiert? Dann laden Sie sich die Software kostenlos runter:  
<http://get.adobe.com/reader/?promoid=BUIGO>.



Es kommt vor, dass Sie einen Einkauf während Ihres Testkaufs tätigen. Wir brauchen dann eine digitale Kopie von dem Kassensbon, um Ihren Fragebogen bearbeiten zu können. Dafür ist es notwendig, dass Sie Zugriff auf einen Scanner oder eine Digitalkamara haben. Die Kopie des Kassensbons laden Sie hoch, wenn Sie den Fragebogen ausfüllen.

## Was ist das Ziel bei Testbesuchen?

Generell zielen Testkäufe darauf, den Kundenservice zu verbessern. Dies kann durch Verschiedenes erreicht werden:

- ✓ **Infrastruktur verbessern;** Ist die Firma gut erreichbar? Sind ausreichend Parkmöglichkeiten vorhanden? Etc.
- ✓ **Produktanklang;** Verkauft die Firma gängige Marken? Ist der Preis angemessen? Etc.
- ✓ **Kundenservice verbessern;** Wird der Kunde auf freundliche Weise begrüßt? Fühlt der Kunde sich willkommen? Wird der Kunde zufriedenstellend beraten? Etc.

## Warum ist es wichtig, während eines Testbesuches sachlich zu beobachten?

Sachlichkeit ist entscheidend beim Testbesuch. Der Bericht sollte eine Widerspiegelung der Tatsachen enthalten und nicht die eigene Meinung oder Interpretation des Testkäufers wiedergeben. Deshalb ist es von großer Wichtigkeit, dass sie nur die tatsächlichen Fakten, die sich auf den Besuch beziehen, wiedergeben, es sei denn, es ist anders gefordert.

Der Bericht sollte detaillierte Informationen beinhalten, die unserem Kunden die Möglichkeit geben, genaue Details des Besuches zu lesen.

## ✓ **Wo kann ich sehen, welche Aufträge zu vergeben sind?**

Jeder Testkäufer, der bei uns registriert ist, erhält spätestens 24 Stunden bevor die Aufträge online kommen, eine Email von uns. Diese Email beinhaltet folgendes:

- ✓ Die Auftraggeber, für welche die Testkäufe durchgeführt werden sollen
- ✓ Die Zielgruppe für die Testkäufe
- ✓ Eine Beschreibung der Aufgaben
- ✓ Zeitangabe, wann der Besuch durchgeführt werden soll
- ✓ Vergütung für den Besuch

Wenn sie an einem Auftrag interessiert sind, loggen sie sich am Tag, der in der Email angegeben ist, mit Ihrem Namen und Passwort auf unserer Webseite [www.multi-value.com/de](http://www.multi-value.com/de) ein. Klicken sie auf „Ich möchte einen Laden besuchen“. Dort befindet sich dann eine Liste mit allen auswählbaren Shops. Manchmal ist diese Liste sehr lang, manchmal aber auch sehr kurz, abhängig von den Shops, die besucht werden können.

Dort können sie sich das Geschäft, das sie interessiert, anklicken. Dann wählen sie das Datum aus, an dem der Testkauf stattfinden soll. Sie können später das Datum noch einmal ändern, solange es in der vorgegebenen Zeit ist. Danach klicken sie auf "akzeptieren". Der Shop ist nun von Ihnen angenommen, so dass wir uns darauf verlassen, dass der Shop von Ihnen an dem ausgewählten



Datum besucht wird. Falls Sie es nicht möglich sein sollte, den Shop zu besuchen, kontaktieren sie bitte umgehend Multi Value, damit schnellstmöglich ein anderer Testkäufer gefunden werden kann.

**Achtung:** Es ist nicht erlaubt, einer anderen Person Ihre Zugangsdaten zu übermitteln, so dass diese den Testkauf durchführen kann. Wir müssen uns sicher sein, dass die Person auch bei uns registriert ist!

Achten Sie bitte auch auf folgendes:

- ✓ **Name und Adresse des Geschäftes:** Achten sie darauf, den richtigen Shop zu besuchen; manchmal befinden sich mehrere Geschäfte des Auftraggebers in einer Stadt, teilweise sogar in derselben Straße. Überprüfen Sie die Hausnummer am Geschäft, bevor sie dieses betreten.
- ✓ **Das Briefing:** Wenn sie mehr Hintergrundinformationen brauchen, klicken Sie auf das Klemmbrett, in diesem finden sie ein ausführliches Briefing. In den meisten Fällen brauchen sie diese zusätzlichen Informationen, da sonst die Fragen im Fragebogen nicht beantwortet werden können. Jegliche Fragen, die sich nicht klar in dem Briefing für sie beantworten, können Sie auch an den jeweiligen Kundenbetreuer stellen, der im Briefing angegeben ist.
- ✓ **Besuchszeitraum:** Wenn sie sich nicht wirklich sicher sind, dass sie imstande sind, das Geschäft im vorgegebenen Zeitraum zu besuchen, überlassen sie den Testbesuch bitte jemand Anderem. Suchen sie sich bitte nur die Geschäfte aus, bei denen sie sich sicher sind, dass Sie diese auch besuchen können. Falls sie ein Geschäft ausgewählt haben und nicht in der Lage sind, dieses zu besuchen, lassen sie es uns schnellstmöglich wissen, somit wir Ersatz finden können.
- ✓ **Bezahlung:** Wenn sie einen Bericht/Fragebogen übermittelt haben, der von unserem Auftraggeber akzeptiert wurde, wird das Geld auf das von Ihnen angegebene Konto überwiesen. Sie finden die Angaben hierüber unter „Bezahlungen“.
- ✓ **Kurzbriefing:** Die Hauptinformationen sind in diesem Briefing angegeben. Beispielsweise steht dort, dass der Auftraggeber wünscht, dass das Geschäft nur an bestimmten Tagen besucht werden darf, oder nur von einer Frau. Lesen sie unbedingt **vor** Bestätigung des Geschäftes dieses Kurzbriefing.

## ✓ **Wie führe ich Besuche durch?**

### Wie bereite ich mich auf einen Besuch vor?

Nachdem Sie ein bestimmtes Geschäft akzeptiert haben, bitten wir Sie, folgendes zu beachten:

- ✓ Lesen sie das Briefing sorgfältig durch.
- ✓ Lesen sie den Fragebogen gründlich durch. Falls irgendetwas unklar sein sollte, kontaktieren Sie den angegebenen Kundenbetreuer im Briefing, man wird Ihnen umgehend weiterhelfen.
- ✓ Überlegen sie sich im Voraus mögliche Antworten auf Fragen, die der Verkäufer Ihnen stellen könnte. Bitte halten sie sich dabei **unbedingt** an die Vorgaben aus dem Briefing. Bitte geben sie sich nicht überrascht bei Fragen des Verkäufers, mit denen Sie nicht gerechnet haben. Bedenken Sie: Sie sind ein ganz normaler Kunde, verhalten Sie sich so!



## Der Besuchszeitraum

Der Tag, an dem der Testzeitraum startet, ist die erste Möglichkeit den Testkauf durchzuführen. Bitte achten Sie darauf, nicht zu früh zu gehen und schieben Sie den Besuch nicht zu weit hinaus, der letzte angegebene Tag ist auch für Sie die letzte Möglichkeit den Testkauf durchzuführen.

Multi-Value kann jederzeit entscheiden den Testkauf mit Ihnen abzubrechen, wenn sie sich nicht an das Datum halten, welches sie angegeben haben, ohne uns über die Gründe zu informieren. Wir gehen dann davon aus, dass sie das Geschäft nicht besuchen und vergeben den Besuch an einen anderen Testkäufer.

## Es bleiben noch offene Fragen nach durchlesen des Briefings und Fragebogens

Wenn noch Fragen auftauchen sollten, kontaktieren sie uns bitte, wir helfen Ihnen gerne weiter. Wir sind sehr bemüht alle Fragen zu beantworten und sind dankbar für Feedback über Fragebogen und Briefing. Wichtige Informationen, die Ihrer Meinung nach fehlen, werden wir gerne in unserem Fragebogen oder Briefing ergänzen oder verbessern.

## Ich bin leider nicht in der Lage das Geschäft zu besuchen

Es kann immer einmal passieren, dass man durch unvorhergesehene Umstände nicht in der Lage ist, das Geschäft zu besuchen. Wir haben Verständnis dafür und werden gemeinsam nach einer Lösung suchen. Es ist wichtig, dass Sie uns so schnell wie möglich darüber informieren.

**Achtung: Ein Geschäft nicht zu besuchen, ohne uns Informationen zukommen zu lassen zu irgendeiner Zeit, kann uns dazu veranlassen, auf weitere Mitarbeit mit Ihnen zu verzichten.**

## ✓ **Wie erledige ich den Testkauf auf korrekte Weise?**

### Der ideale Testkäufer

Als Testkäufer befolgen sie die Rollenvorgabe und geben dem Verkäufer die Möglichkeit, seine Arbeit gut zu verrichten. Sie sollten freundlich sein und begeistert vom Produkt und interessiert sein über die Erklärungen, die der Verkäufer Ihnen gibt.

Wenn sie zu viel oder zu wenig Initiative zeigen, könnte dadurch das Ergebnis des Besuchs verfälscht werden und der Verkäufer bekommt unter Umständen eine schlechtere Bewertung. Deshalb ist es von größter Wichtigkeit, dass Sie als "normaler" Kunde auftreten.

Schauen Sie bitte nicht nur auf die Mängel und die Fehler, die der Verkäufer macht, sondern beachten Sie auch Positives. Bedenken Sie bitte: Das Glas ist immer halb voll und nicht halb leer.

## Vorkehrungen

Bereiten Sie sich gut auf den Testbesuch vor. Beachten Sie folgendes im Bezug auf Ihren Besuch:

- ✓ Welchen Namen und Adresse könnten Sie angeben? Sollen Sie Ihren richtigen Namen und Adresse angeben oder einen falschen? Wenn Sie einen falschen Namen und Adresse angeben sollen, lernen Sie diese auswendig
- ✓ Wenn Sie den Namen des Verkäufers angeben sollen, achten Sie besonders auf das Namensschild und merken Sie sich diesen. Wenn kein Namensschild vorhanden ist, fragen Sie höflich nach dem Namen, z.B. Mit wem habe ich gesprochen, falls noch Fragen auftauchen sollten?
- ✓ Manchmal müssen Sie darauf achten, ob Sie nach Ihrem Namen gefragt wurden und im Laufe des Gespräches auch mit diesem angesprochen wurden.
- ✓ Sie müssen alle Broschüren, Visitenkarten und Kassenbons für drei Monate aufbewahren. Multi Value prüft diese stichprobenartig.
- ✓ Achten Sie darauf, dass Sie entsprechend im Briefing vorgesehen, kleiden.
- ✓ Achten Sie auf die angegebene Geschäftsadresse. In vielen Städten sind mehr als zwei Geschäfte vorhanden. Seien Sie sicher, dass Sie das richtige Geschäft besuchen, ansonsten kann keine Vergütung hierfür erfolgen.
- ✓ Nur ein korrekt ausgefüllter Fragebogen wird von unseren Auftraggebern akzeptiert.

### ✓ **Wie soll ich bei unvorhersehbaren Situationen reagieren?**

**Ich werde gefragt, ob ich ein Testkäufer bin. Wie soll ich mich verhalten?**

Zuerst einmal ist es sehr unwahrscheinlich, dass Sie solch eine Frage gestellt bekommen, wenn Sie sich an die Vorgaben halten. Falls sie doch gefragt werden sollten, verhalten Sie sich normal und sagen sie, dass sie nicht verstehen, wovon der Verkäufer redet. Sie können auch fragen, was ein Testkäufer ist. Führen Sie das Gespräch danach dort weiter, wo es endete. Geben Sie sich in keinem Fall als Testkäufer zu erkennen. Wenn Sie sich nicht daran halten, wird Multi-Value sofort die Zusammenarbeit mit Ihnen abbrechen.

**Das Geschäft ist geschlossen, oder der Verkäufer, den ich befragen sollte, ist nicht anwesend**

Falls das Geschäft geschlossen, oder der Verkäufer, den Sie befragen sollten, nicht anwesend sein sollte, kontaktieren Sie umgehend Ihren Kundenbetreuer. Er oder Sie wird Sie informieren, wie Sie weiter zu verfahren haben. Deshalb ist es vorteilhaft die Telefonnummer vom Kundenbetreuer dabei zu haben, so können Sie direkt besprechen, wie Sie weiter verfahren sollten. Selbstverständlich außerhalb des Geschäftes.

## ✓ Was habe ich zu tun, nachdem ich das Geschäft besucht habe?

Nachdem Sie das Geschäft besucht haben, müssen Sie den Fragebogen binnen 24 Stunden ausfüllen. In dieser Zeit sind noch alle Beobachtungen in Ihrer Erinnerung, so dass Sie einen hervorragenden Bericht schreiben können.

**Wenn der Fragebogen nicht binnen 24 Stunden übermittelt wird, kann der Kundenbetreuer den Besuch einem anderen Testkäufer zuweisen. In diesem Fall werden Sie für den Besuch nicht bezahlt.**

Jeder übermittelte Fragebogen wird von einem so genannten Quality Checker überprüft. Sie sollten regelmäßig Ihr Emailpostfach und Ihre persönliche Seite überprüfen, falls der Quality Checker Rückfragen oder Anmerkungen hat.

Die Rückfragen bzw. Anmerkungen füllen Sie bitte direkt im Fragebogen aus. Schicken Sie uns die Antworten bitte nicht per Email. Wenn Sie Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte.

## ✓ Fragebogen ausfüllen

Sie finden den Fragebogen und das Briefing auf Ihrer persönlichen Seite. Dort füllen Sie den Fragebogen aus und sehen auch, wenn der Quality Checker Fragen zum Bericht hat. Logen Sie sich dafür mit Ihren Daten ein und klicken Sie auf "Fragebogen ausfüllen". Sie sehen dort ein Klemmbrett, dieses beinhaltet das Briefing, und einen Drucker, hier können Sie den Fragebogen ausdrucken. Der Fragebogen muss online ausgefüllt werden, er wird am ersten Tag des möglichen Besuches sichtbar und befindet sich hinter der Adresse des Geschäftes. Sie können den Fragebogen in einem durch ausfüllen, oder stoppen und zu einem späteren Zeitpunkt erweitern. Bei verlassen des Fragebogens wird dieser automatisch gespeichert.

Was bedeuten die verschiedenen Symbole auf meiner Seite?



Dieses Symbol zeigt an, dass ein Fragebogen noch komplettiert werden muss.



Dieses Symbol beinhaltet das Briefing. Bitte lesen sie dies gut durch, bevor sie mit dem Testkauf beginnen



Dies ist die Druckversion des Fragebogens. Wenn Sie es ausdrucken und mitnehmen, können sie z.B. außer Sicht des Geschäftes wichtige Informationen eintragen



Hier können Sie den Fragebogen öffnen.

Nachdem Sie den Fragebogen ausgefüllt haben, werden Sie folgende Symbole sehen:



Dieses Symbol zeigt, dass Ihr Bericht bei einem Quality Checker ist.



Dieses Symbol zeigt, dass der Quality Checker Ihren Bericht mit einer Anmerkung oder Frage vermerkt hat. Ihr Bericht ist also noch nicht vollständig und kann noch nicht zum Auftraggeber übermittelt werden.



Das Symbol zeigt, dass der berichtigte Fragebogen ein zweites Mal dem Quality Checker vorliegt.



Dieses Symbol zeigt, dass der Bericht vom Quality Ckecker akzeptiert und an den Auftraggeber übersendet wurde. Wir werden nun schnellstmöglich die Bezahlung veranlassen.



Dieser Fragebogen sollte verbessert werden.

## ✓ **Wie schreibe ich einen guten Bericht?**

Ihr Arbeitsaufwand wird nur vergütet, wenn sie einen vollständigen und ordentlichen Bericht übermittelt haben.

### ✓ **Der offene Frageteil sollte klar und verständlich, der Multiply Choice Teil nicht widersprüchliche Aussagen enthalten;**

z.B. War das Geschäft sauber und aufgeräumt?

Antwort: Ja

offene Frage: Auf dem Boden war Reklame verteilt.

Die Antwort im offenen Frageteil widerspricht sich mit dem Multiply Choice Fragebogen.

### ✓ **Ihr Bericht sollte keine eigene Meinung enthalten, außer es wird im Briefing gewünscht. Bitte keine Beleidigungen und falsche Ausdrücke;**

z.B. Arbeitete der Verkäufer effizient?

Offene Frage: Nein, er arbeitete nicht effizient. Es schien, als bräuchte er noch ein wenig Training. Die technischen Äußerungen, die er tätigte, waren inkompetent und entsprachen nicht den Erfahrungen, die ich bei der Konkurrenz machte.

#### **(persönliche Meinung)**

Offene Frage: Der Verkäufer war freundlich und höflich und arbeitete ineffizient.  
**(Diese Charaktereigenschaften haben miteinander nichts zu tun und sind keine Erklärung.)**

Offene Frage: Zwei Wochen zuvor besuchte ich ein anderes Geschäft und der Service war viel besser. Der Verkäufer arbeitete dort wesentlich effizienter  
**(Vergleiche mit anderen Geschäften ist nicht erlaubt)**

Offene Frage: Der Verkäufer arbeitete ineffizient. Es war fast Mittagspause, deshalb hatte er keine Lust zu arbeiten  
**(Dies ist eine Vermutung und nicht erlaubt)**

Vorsicht, nutzen sie keine Worte wie "scheinbar". Dies sind typische Worte für Mutmaßungen.

Nicht korrekt: Der Verkäufer war scheinbar nicht interessiert.  
Korrekt: Der Verkäufer gähnte und schaute auf seine Uhr.

✓ **Kommentare sollten sachlich, vollständig und ohne viel Interpunktioin sein.**

z.B. Nicht korrekt: Das war das Schlechteste, was ich jemals erfahren musste, der Verkäufer war sehr unverschämt, ignorierte mich und dankte mir noch nicht einmal!!!!!!!

Korrekt: Der Verkäufer war unhöflich und grüßte mich nicht. Darüber hinaus bedankte er sich auch nicht bei mir. (Hier sollte ein Beispiel erfolgen, warum sie angeben, dass sie den Verkäufer als unhöflich empfanden, z.B. Der Verkäufer antwortete auf meine Frage, ich habe jetzt gerade Besseres zu tun, als ihnen das genauer zu erklären.)

Es ist sehr wichtig, dass sie ihren Bericht nur auf Sachliches reduzieren und nur das schreiben, was sie auch gesehen haben. Keine Mutmaßungen bitte und keine Emotionen ( 5 Ausrufezeichen, Smileys, Beleidigungen, keine Großschreibung, keine Umgangssprache )

z.B. Hat der Verkäufer ein gepflegtes Erscheinungsbild?  
 Antwort: NEIN

Offene Frage: Der Verkäufer trug ein leuchtend gelbes T-Shirt. Es sah fürchterlich aus. Die Klamotten waren sauber, aber die Farben standen ihm überhaupt nicht, es sah GRAUENVOLL aus. Ein bisschen weniger grelle Farben würden ihr besser stehen. Ich hatte das Gefühl, ich würde eine Sonnenbrille tragen. Mein Freund sagte mir, der Typ würde so etwas immer tragen. Vielleicht sollte er mal zu einem Stilberater gehen, der ist ja farbenblind!!!!!!!!!!!!!!

Die Kommentare beantworten nicht die Frage und sind überflüssig:

- ✓ Die Antwort ist unzulässig, es wurde nicht gefragt, ob ihm die Anziehsachen stehen;
- ✓ Die Antwort gibt eine eigene Meinung wieder (es sah fürchterlich aus);
- ✓ Die Antwort beinhaltet Sarkasmus (ich würde eine Sonnenbrille tragen);
- ✓ Die Antwort wird untergraben durch üble Nachrede (bezüglich des Freundes)
- ✓ Die Antwort enthält unerwünschte Ratschläge (Stilberater);
- ✓ Die Antwort enthält eine Unterstellung (der ist ja farbenblind);
- ✓ Die Antwort enthält zu viele Interpunktioinen und Großschreibungen (GRAUENVOLL und !!!!!!!!!!!!!!!).

✓ **Subjektive Fragen.**

Manchmal ist es schwierig eine objektive Meinung abzugeben, wenn Sie gefragt werden, ob das äußere Erscheinungsbild adrett war oder nicht, ob jemand enthusiastisch oder höflich war, etc. Bitte geben sie immer eine konstruktive Meinung ab. Wenn sie das äußere Erscheinungsbild eines Verkäufers als unordentlich beschreiben, erklären Sie bitte, warum Sie zu dieser Meinung kommen.



✓ **Informativ.**

Es ist wichtig, dass ihr Bericht ein detailliertes und exaktes Bild ihres Besuches widerspiegelt. Beide, die guten und die schlechten Punkte, sollten in ihrem Bericht vorkommen. Diese Punkte, die sie in ihrem Bericht aufzählen, werden von unseren Auftraggebern genutzt, um sich einen Überblick über den Kundenservice zu verschaffen.

Die Antworten, die im offenen Fragenteil zu geben sind, sollten sich auf den Bericht beziehen. Bitte wiederholen sie nicht die Antworten, die bereits im Fragenteil gegeben wurden, sondern schreiben sie in ihren eigenen Worten.

Berichte sollten immer auf **motivierter** und **konstruktiver** Art geschrieben sein.

Vermeiden sie abwertende oder negative Anmerkungen. Das Glas ist immer halbvoll. Wir bevorzugen die Worte "nicht sauber" statt "schmutzig".

Ein Satz beginnt immer mit einem Großbuchstaben und endet mit einem Punkt. Ein Satz enthält ein Subjekt, Prädikat, Objekt. Bitte vermeiden sie die "Sätze" wie "war sauber", „verkäufer nett“. Das sind keine vollständigen Sätze. Bitte beantworten sie die Fragen immer in einer Zeitform, springen sie nicht von der Vergangenheit in die Gegenwart. Wenn sie über einen Artikel schreiben müssen, beschreiben sie, wie dieser aussah. Halten sie sich immer vor Augen, dass wir bei ihrem Besuch nicht dabei waren und somit nicht sahen, was sie sahen. Wenn sie z.B. schreiben, dass sie ein schwarzes Shirt anprobieren, wissen wir nicht, welches. Besser wäre, das Shirt war schwarz, mit kurzen Ärmeln, V-Ausschnitt, mit roten Blumen.

**Tipp:** Wenn sie sich nicht sicher sind, wie ein Wort geschrieben wird, nutzen sie Google. Sie können das Wort dann mit Strg+C kopieren und mit Strg+V einfügen.

Bitte geben sie immer den Zeitpunkt, als sie das Geschäft betraten, ein. Die Uhrzeit, als der Besuch endete, steht bereits auf dem Kassenbon, den sie einzugeben haben.

Wenn sie dies beachten, brauchen sie vielleicht ein paar Minuten länger für den Bericht, aber der Quality Checker wird keinen Grund haben, ihnen den Bericht zurückzusenden. Dieser Vorgang dauert wesentlich länger, als wenn sie sich Mühe beim ausfüllen des Berichtes geben.

✓ **Der Kauf**

Wenn unsere Auftraggeber wünschen, dass ein Kassenbon vorliegt, müssen sie einen Kauf tätigen. Dies wird aber im Briefing vermerkt. Der Kauf für einen Artikel ist grundsätzlich in der Vergütung enthalten. Im Briefing werden sie darum gebeten mindestens einen Artikel in Höhe von xy € zu kaufen. Sollte der Artikel weniger als xy € kosten, wird der Besuch nicht vergütet.

Wenn sie darum gebeten werden einen Artikel zu kaufen, geben sie bitte **immer alle Informationen**, die auf dem Kassenbon stehen, an. Den Kassenbon müssen sie drei Monate aufbewahren. Es ist nicht erlaubt den Artikel zurückzugeben ( es sei denn, es ist im Briefing angegeben ).

## ✓ **Warum wird ein Besuch manchmal nicht vergütet?**

Es können verschiedene Gründe vorliegen, warum ein Besuch nicht vergütet wird:

- ✓ Während eines Besuches erzählen sie dem Verkäufer, dass sie ein Testkäufer sind;
- ✓ Sie haben sich nicht an das Briefing gehalten;
- ✓ Sie haben den Besuch nicht in der vorgegebenen Zeit gemacht;
- ✓ Multi-Value konnte sie innerhalb 48 Stunden nach Übersendung des Berichtes nicht erreichen, um etwaige Unstimmigkeiten zu klären;
- ✓ Ihr Bericht war nicht binnen 24 Stunden ausgefüllt;
- ✓ Sie haben Multi-Value mit ihrem Verhalten geschadet.

## ✓ **Multi-Value's Vergütung**

Nachdem der Bericht von unserem Quality Checker überprüft und an den Auftraggeber gesendet wurde, befindet sich dieser nicht mehr unter "Fragebogen ausfüllen". Sie finden den Besuch nun unter: "Bezahlungen".

### ***Es gibt keinen Arbeitgeber-Arbeitnehmer Vertrag.***

Sie sind für die Versteuerung selbst verantwortlich. Multi-Value informiert einmal im Jahr das Finanzamt über die Zahlungen, die herausgegangen sind und an wen.

## **Aufstellung und Datum der Bezahlung**

Nachdem der Bericht an den Auftraggeber gesendet wurde, bereiten wir jeden Montag die Zahlungskonditionen vor. Diese können sie unter „Bezahlungen“ sehen.

Details hierzu:

- ✓ **"details"** : Hier finden sie ausführliche Details zu allen getätigten Testkäufen;
- ✓ **"payment"** : Diese Nummer existiert nur einmal und wird auf ihrem Kontoauszug vermerkt.
- ✓ **"amount"**: Hier steht die Summe aller Bezahlungen;
- ✓ **"paid in week"** : Hier wird die Woche angegeben, wann die Bezahlung erfolgen wird.



## Rechnung

Wenn sie in ihren persönlichen Ausführungen angegeben haben, dass sie uns eine Rechnung schicken, beachten sie bitte Folgendes. Eine Rechnung zu schicken ist nur möglich, wenn sie eine VAT-Nummer haben und als Gewerbetreibender gemeldet sind. Unter „Bezahlungen“ finden sie Informationen, wie die Rechnung auszusehen hat.

Je ziet een viertal kolommen:

- ✓ **“details”** : Hier finden sie ausführliche Details zu allen getätigten Testkäufen;
- ✓ **“reference number”** : Diese Nummer existiert nur einmal und muss auf ihrer Rechnung an uns vermerkt werden;
- ✓ **“amount”**: Dies ist der Betrag, den sie in der Rechnung geltend machen können;
- ✓ **“your invoice number”**: dies ist ihre interne Nummer, diese sollte der Rechnung hinzugefügt werden;

## Contact

Mocht je vragen hebben over een winkel die je geselecteerd hebt, bel of mail ons dan gerust. Wij staan voor je klaar!

## Kontakt

Falls sie irgendwelche Fragen haben, kontaktieren sie uns bitte. Wir helfen ihnen gerne weiter!

### **Kontakt Deutschland / die Schweiz / Österreich**

Multi-Value Deutschland

Schloss-Rahe-Str. 15

52072 Aachen

T: +49 (0) 241 936 734 00

F: +49 (0) 241 936 710 99

e-mail Deutschland: nicole.bakker@multi-value.com

e-mail die Schweiz / Österreich: barbara.wagner@multi-value.com

## ✓ **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Eine Anzahl von Bedingungen werden durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgedeckt. Diese werden im folgenden erläutert. Wir bitten Sie immer unseren AGBs nachdem Sie Ihren Besuchsbericht ausgefüllt haben.

Diese beinhalten:

- ✓ Bedingungen, die die gemeinsame Kooperation betreffen
- ✓ Bedingungen, die die Vergütung betreffen
- ✓ Bedingungen, die den wahrheitsgemäßen Inhalt der Besuchsberichte betreffen.
- ✓ Bedingungen, die die Diskreteion und ethische Verantwortung des Mystery Shoppers betreffen.

### **Abs. 1**

Es besteht kein Arbeitnehmer-Arbeitgeber Verhältnis. Sie arbeiten als eine selbstständiger Auftragnehmer.

### **Abs 2**

Multi-Value vergütet korrekt ausgefüllte Besuchsberichte. Die Vergütung wird vor dem Besuch festgelegt. In der Vergütung sind alle Kosten bereits inbegriffen (z.B. Reisekosten) und es werden keine Extra-Kosten vergütet. Die erhaltene Vergütung muss in Ihrer Steuererklärung angegeben werden. Multi-Value informiert das Finanzamt über die Höhe und die Empfänger der Vergütungen.

Das Finanzamt betrachtet die Vergütung, die Sie in einem bestimmten Jahr erhalten (Datum, wenn der Betrag auf Ihrem Konto eingeht) als Einkommen in diesem Kalenderjahr.

### **Abs. 3**

Berichte, die absichtlich gefälscht oder keine Wiedergabe des Besuches sind, Berichte von Besuchen, die nicht wirklich stattgefunden haben, werden bei MULTI VALUE als versuchter Betrug gesehen und dementsprechend auch geahndet.

### **Abs. 4**

Die Vereinbarungen, die das wahrheitgemäße Ausfüllen des Besuchsberichtes betreffen sind von besonderer Bedeutung. Besuchsberichte, die nicht auf der Wahrheit basieren oder, die nicht stattgefunden haben können unserem Unternehmen erheblichen Schaden zufügen. Mit der Einwilligung in unsere AGBs versichern Sie, dass Sie sich über die Wichtigkeit des wahrheitsgemäßen Ausfüllen der Besuchsberichte im Klaren sind und, dass Ihre Besuche tatsächlich durchgeführt werden müssen und nicht fingiert werden dürfen.

- ✓ § 1: Fingierte Besuche oder Besuche, die nicht stattgefunden haben, gleich aus welchen Gründen, können die Glaubwürdigkeit Multi-Values bei dessen Kunden negativ beeinflussen. Jegliche finanzielle Konsequenzen, direkter oder indirekter Natur, werden von der zu verantwortenden Partei übernommen.
- ✓ § 2: Alle Besuchberichte, die auf einen Testkauf folgen, müssen Ihre Erfahrungen bei dem Besuch widerspiegeln. Die Besuche müssen mit höchster Sorgfalt durchgeführt werden.
- ✓ § 3: Besuchsberichte, die nicht wahrheitsgemäß ausgefüllt wurden oder einen Besuch vortäuschen, der nicht stattgefunden hat, werden als Betrug und Verfälschung angesehen und entsprechend von Multi-Value behandelt. Wir halten uns die Möglichkeit offen Anzeige zu erstatten. Jegliche finanzielle Konsequenzen, direkter oder indirekter Art, werden von der verantwortlichen Partei übernommen.
- ✓ § 4: Bezugnehmend auf §3, wird Multi-Value einen direkten, festen Schadenersatzbetrag von 750 Euro (in Worten: siebenhundert und fünfzig Euro) dem Verantwortlichen berechnen. Multi-Value lässt sich die Möglichkeit offen diesen Betrag anzuheben, falls der verursachte Schaden höher als dieser Festbetrag ist. Falls der Festbetrag nicht ausreicht, macht Multi-Value von dem Recht gebrauch ein Gerichtsverfahren einzuleiten, dessen zusätzliche Kosten ebenfalls der verantwortlichen Partei in Rechnung gestellt wird.

## Abs. 5

- ✓ Ich stimme zu alle Testkäufe (Mystery Shoppings) bestmöglich durchzuführen
- ✓ Ich stimme zu alle Testkäufe ehrlich und gewissenhaft durchzuführen
- ✓ Ich stimme zu alle Berichte fristgerecht einzureichen
- ✓ Ich stimme zu alle Verschwiegenheitsvereinbarungen zu wahren
- ✓ Ich stimme zu Multi-Value sofort darüber zu informieren, wenn ich einen Testkauf – egal aus welchem Grund – nicht durchführen kann
- ✓ Ich stimme zu telefonische Rückfragen oder Emails in angemessener Zeit zu beantworten
- ✓ Ich stimme zu jeglichen Schriftverkehr und Notizen für mindestens 30 Tage aufzubewahren für den Fall, dass Fragen bei dem Kunden auftreten
- ✓ Ich werde keinen Testkauf durchführen, wenn ich nicht jede Frage des Fragebogens, sowie das Szenario sorgfältig durchgelesen haben
- ✓ Ich werde keine Berichte fälschen oder falsch interpretieren
- ✓ Ich werde niemanden fragen oder dazu ermutigen Verschwiegenheitsvereinbarungen mit anderen Unternehmen, die ebenfalls Mystery Shopping durchführen, zu brechen
- ✓ Ich werde in keinen Medien Beschwerden gegen Verkäufer, Kunden, Testkäufer oder Mystery Shopping Unternehmen veröffentlichen
- ✓ Ich werde keine Informationen an Dritte preisgeben welche Unternehmen für welche Kunden Testkäufe durchführen
- ✓ Ich werde keine Informationen bezüglich der Vergütung für bestimmte Kunden an Dritte weitergeben
- ✓ Ich werde keine Testergebnisse Dritten preisgeben, um die Verschwiegenheitsvereinbarungen des Kunden zu gewährleisten
- ✓ Ich werde keine Testkäufe unter Drogeneinfluß durchführen, z.B. illegale Drogen oder Medikamente, die die Wahrnehmung beeinträchtigen
- ✓ Ich werde ohne das Einverständnis von Multi-Value keinen Kunden direkt kontaktieren
- ✓ Ich werde den normalen Arbeitsprozess beim Mystery Shopping nicht beeinträchtigen (z.B. durch Konfrontation/Diskussion mit dem Personal)



- ✓ Ich werde mich bei dem zu besuchenden Shop nicht als Testkäufer zu erkennen geben, es sei denn ich erhalte ausdrückliche Anweisung dies zu tun durch die Mystery Shopping Firma
- ✓ Ich werde keinen Mystery Shopping-Auftrag für ein Unternehmen annehmen für das meine Familie oder Freunde arbeiten oder arbeiteten
- ✓ Ich werde keine Mystery Shopping-Firma auf jeglichen Formularen angeben für die ich als "Arbeitnehmer" gearbeitet habe (z.B. bei Arbeitslosenunterlagen), falls ich von dieser Firman als unabhängiger Vertragspartner gearbeitet habe.