



- Multi-Value Code of Conduct -

- ✓ Mystery Shopping: introducción.
- ✓ ¿Dónde puedo encontrar las visitas que están disponibles?
- ✓ ¿Cómo hay que prepararse para realizar una visita?
- ✓ Cómo llevar a cabo las visitas.
- ✓ ¿Cómo hay que prepararse para circunstancias inesperadas?
- ✓ Qué hacer después de la visita.
- ✓ Completar el cuestionario.
- ✓ ¿Cómo escribir un buen informe?
- ✓ ¿Por qué a veces no se paga por la visita?
- ✓ Contraprestación económica de Multi-Value.
- ✓ Código de Conducta.

✓ **Mystery shopping: introducción**

¿Qué es mystery shopping?

Los clientes de Multi-Value a menudo quieren saber lo amable y servicial que es su personal para con sus clientes.

El observador (cliente misterioso) actúa como un cliente normal cuando visita una tienda o hace una llamada. Durante la visita, el cliente misterioso observa y registra todo lo que está pasando en el establecimiento.

Normalmente, la visita es totalmente anónima y el personal de la tienda no se da cuenta de que está siendo evaluado.

Cada visita es diferente. Por lo tanto, lo más importante es estudiarse cuidadosamente la información específica para la misma y el cuestionario y atenerse a cada guión particular.



Para llevar a cabo la misión de Multi-Value, necesitas tener dos cosas esenciales:

- El software Acrobat Reader. Nuestros manuales e instrucciones están en pdf y solo puedes leerlos con esta aplicación. ¿Tu ordenador no tiene el Acrobat Reader? Entonces, descárgatelo de forma gratuita desde <http://get.adobe.com/reader/?promoid=BUIGO>

Puede suceder que tengas que realizar una compra durante tu visita. Nosotros necesitamos una copia del ticket de compra para auditar tu cuestionario. Por ello, es muy importante que tengas acceso a un scanner o a una cámara digital para hacer una copia del ticket y poder adjuntarla al rellenar el cuestionario

¿Cuál es el propósito del mystery shopping?

En general, el mystery shopping va dirigido en pro de la mejora del servicio al cliente. Esto puede ser llevado a cabo de varias maneras:

- ✓ **Mejora de la infraestructura:** ¿Es fácil de localizar la compañía? ¿Hay suficientes plazas de parking? Etc.
- ✓ **Atractivo del producto:** ¿Vende la empresa marcas populares? ¿Está bien el precio? Etc.
- ✓ **Mejora de la atención al cliente:** ¿Es saludado el cliente de forma amigable? ¿Se siente bienvenido? ¿Es atendido de forma satisfactoria? Etc.

¿Qué importancia tiene la objetividad durante una visita misteriosa?

La objetividad es esencial para una visita misteriosa. El informe debería ser un reflejo de los hechos y no la opinión o interpretación propia del cliente misterioso. Por consiguiente, es de gran importancia que se faciliten solo los hechos reales relacionados con una visita, a no ser que se requiera otra cosa. El informe debe incluir información detallada, permitiendo a nuestro cliente leer los detalles exactos pertenecientes a una visita.

✓ ¿Dónde puedo encontrar las visitas que están disponibles?

Cada cliente misterioso registrado en nuestra compañía recibe un mail 24 horas antes de que nuevas visitas estén disponibles en la web para ser seleccionadas. En este mail se indica lo siguiente:

- ✓ La empresa para la que se van a realizar las visitas.
- ✓ El grupo de gente o perfil que se busca para realizar dichas visitas.
- ✓ Una descripción de la tarea a realizar.
- ✓ El periodo durante el que se puede hacer la visita.
- ✓ El importe que se paga por la visita.

Si estás interesad@ en realizar una visita, ve a nuestra página web www.multi-value.com a la hora indicada en el mail y logeate con tu nombre y contraseña. Haz click en "Quiero visitar un shop" y aparecerá una lista con todas las visitas disponibles. Puedes seleccionar una lista por cliente o por área



/ región. A veces, esta lista es muy larga y otras bastante corta, dependiendo del número de tiendas que queden por visitar.

A continuación, tienes que seleccionar la visita misteriosa que quieras llevar a cabo e indicar la fecha en la que la harás. Más tarde, se puede cambiar esta fecha a otra que esté dentro del periodo indicado para la realización de la visita.

Después la confirmas y, desde ese momento, habrás aceptado la visita y nosotros esperamos que la lleves a cabo (a no ser que te pongas en contacto con nosotros y nos informes de lo contrario).

Atención: ¡Está prohibido permitir a otra persona usar tu cuenta! Tenemos que estar seguros de que la persona registrada en nuestra compañía es la que realmente lleva a cabo nuestra / s visita/ s.

Al mirar la lista de visitas misteriosas debes prestar especial atención a lo siguiente:

- ✓ **Nombre y dirección de la tienda:** Ten cuidado de visitar el establecimiento correcto; a veces hay varias tiendas de la misma cadena en una ciudad y, a veces, incluso en la misma calle. Comprueba el número del edificio antes de entrar en la tienda.
- ✓ **Información específica para cada visita:** Para ver información más detallada con respecto a la visita en cuestión, haz clic sobre el icono en esta sección. Para que nuestro cliente acepte tu informe, necesitarás instrucciones extras, las cuales vienen especificadas aquí. También puedes preguntar cualquier duda que tuvieras al Customer Support Manager (coordinador de proyectos) que aparece en dicha información.
- ✓ **Periodo de la visita:** Si no estás completamente segur@ de poder realizar la visita durante el periodo establecido, por favor, deja la visita para otra persona. Selecciona solamente las tiendas que estas segur@ que vas a poder visitar. Si has seleccionado una visita y después no puedes llevarla a cabo, por favor, háznoslo saber inmediatamente para poder buscar a otra persona.
- ✓ **Pago:** Cuando proporcionas un informe aceptable para nuestro cliente, Multi-Value paga la cantidad fijada de antemano en tu cuenta.
- ✓ **Resumen de la información específica para cada visita:** La información más importante relacionada con la visita se describe aquí. Por ejemplo, que el cliente ha especificado que la tienda solo puede ser visitada ciertos días o que solo puede ser visitada por un hombre o una mujer. Es necesario leer esta información antes de confirmar que vas a realizar esta visita.

✓ ¿Cómo hay que prepararse para realizar una visita?

¿Cómo debería prepararme para realizar una visita?

Después de haber confirmado la visita, te pedimos que lleves a cabo lo siguiente:

- ✓ Consultar la información específica para la visita y estudiarla detenidamente. Comprobar que todo queda claro.
- ✓ Consultar el cuestionario y leerlo detenidamente. Comprobar que todo queda claro. Si tienes alguna pregunta en esta fase de preparación, no dudes en ponerte en contacto con nosotros para que te respondamos.
- ✓ Prepara las posibles respuestas que tengas que dar a las preguntas que te pueda hacer la persona que te atiende en el establecimiento. Siempre debe seguirse el guión. No te sorprendas ante preguntas inesperadas y estate preparad@ e identificad@ con tu rol de cliente misterioso.



El periodo de vista

La fecha en la que comienza el periodo de visita es el primer día en el que puedes llevar a cabo la misma. No puedes hacerla nunca en una fecha anterior a la fecha de comienzo, ya que tu visita quedaría invalidada. El último día en el que puedes hacer la visita es el último día del periodo de visita.

Cuando confirmas una tarea, esperamos que respetes el último día en el que la visita puede ser realizada. Si no es posible, por favor, contacta con nosotros inmediatamente y juntos intentaremos buscar una solución.

Multi-Value puede decidir cancelar tus tareas (incluidas aquellas que estén dentro del periodo de visita) si no realizas una visita durante el tiempo establecido sin comunicárnoslo! Consideraremos entonces que no realizarás otras de tareas en el tiempo estipulado.

Todavía tengo preguntas después de leer las instrucciones específicas para cada visita y el cuestionario

Si todavía tienes preguntas después de leer las instrucciones y el cuestionario, por favor, contacta con nosotros. Estamos más que dispuestos a responder cualquier pregunta que tengas. También deseamos aprender y apreciamos cualquier observación. Tomaremos en cuenta cualquier comentario para corregir las instrucciones o el cuestionario.

Inesperadamente, me es imposible llevar a cabo la visita

Siempre es posible que no puedas realizar una tarea por circunstancias imprevistas. Lo entendemos y estamos preparados para buscar juntos una solución. Por supuesto, es imprescindible que contactes con nosotros en estos casos tan pronto como sea posible.

Atención: No llevar a cabo una tarea sin habernos avisado con suficiente antelación, puede llevarnos a tomar la decisión de no continuar contando con tu colaboración. Debemos poder contar contigo para llevar a cabo la tarea y enviarnos el informe. Siempre hay otros clientes misteriosos a los que les hubiera gustado realizar la visita.

✓ ¿Cómo llevo a cabo una visita de manera correcta?

El cliente misterioso ideal

Como cliente misterioso, sigues el guión y permites al personal de tienda desempeñar bien su trabajo. Debes estar simpático, entusiasta ante el producto e interesado en la explicación de la persona que te atiende.

Si muestras demasiada o poca iniciativa, estarás privando al personal la posibilidad de obtener una Buena puntuación. Por tanto, es de máxima importancia que aparentes ser un cliente "ordinario". Asegúrate de pertenecer al grupo objeto de estudio. Si después de haber leído las instrucciones tienes dudas, por favor, contacta con Multi-Value y pregunta por el Customer Support Manager (coordinador de proyectos) para ese proyecto en particular.



No debes buscar los errores o defectos de la persona que te atiende o aquellos concernientes a la empresa. El vaso siempre está medio lleno y no medio vacío.

Precauciones

Prepárate leyendo detenidamente las instrucciones y el cuestionario. Considera las variadas posibilidades antes de tu visita.

- ✓ ¿Qué nombre y dirección vas a proporcionar? ¿Debes dar tu propio nombre y dirección o unos falsos? Si tienes que dar un nombre y dirección falsos, asegúrate de aprender la dirección, número y código postal antes de la visita.

- ✓ Si se te ha pedido que anotes el nombre del / de la dependiente / a, presta atención a este requerimiento. Si no sabes el nombre, debes preguntar al salir de la tienda "¿Con quién he hablado en caso de que tenga más preguntas?"
- ✓ Algunas veces tienes que tomar nota de si la persona que te atiende te pregunta por tu nombre y de si lo usó durante la conversación.
- ✓ Debes conservar todos los tickets, folletos, ofertas, etc., durante un periodo de tres meses. Puede que Multi-Value te los pida como prueba de de tu visita.
- ✓ Ten cuidado a la hora de vestir para mantenerte en una línea acorde con el guión que vas a seguir y parecer creíble para el personal de la tienda.
- ✓ Presta atención a la dirección de la tienda. Algunas ciudades tienen varias tiendas de la misma cadena. Algunas veces hay incluso dos tiendas de la misma cadena en una calle. Si visitas la tienda equivocada, no podremos usar tu informe y no podemos pagarte por esa visita.
- ✓ Solo un informe sobre la tienda adecuada, usando el cuestionario adecuado y el guión proporcionado por nuestro cliente será recompensado.

✓ **¿Cómo debería prepararme para circunstancias inesperadas?**

He sido preguntad@ si soy un / a cliente misterioso. ¿Qué debería hacer?

En primer lugar, es bastante desagradable que seas preguntado por esto si sigues las instrucciones relativas a la visita. Sin embargo, si eres preguntad@ si eres un / a cliente misterioso, permanece impasiv@ y di que no entiendes de qué está hablando la persona que te atiende. Puedes preguntar qué es un cliente misterioso. Continúa la conversación que estabas teniendo con el / la dependiente / a anterior a la pregunta. Muéstrate de manera normal y di que tú no sabes de qué está hablando esa persona. No continúes con el tema del cliente misterioso.

Permanece siempre como lo haría un cliente normal y nunca escribas notas en la tienda si hay alguien cerca de ti. Nunca debes decir que eres un / a cliente misterioso o que estás haciendo una visita en nombre de Multi-Value. Si contravienes esta norma, Multi-Value se verá obligado a dejar de trabajar contigo.

La tienda está cerrada o el / la dependiente /a que me han dicho que tengo evaluar está ausente.

Si la tienda está cerrada o el / la dependiente /a que me han dicho que tengo que evaluar está ausente, tienes que ponerte inmediatamente en contacto con el Customer Support Manager de Multi-Value.



El o ella te informarán como proceder. Por lo tanto, siempre es práctico tener el número de teléfono de Multi-Value contigo para poder comentar (fuera de la vista del / de la dependiente / a el tema. Buscaremos juntos una solución.

✓ **¿Qué debo hacer después de llevar a cabo una visita?**

Después de haber hecho la visita, debes completar el cuestionario on-line en 24 horas. De esta manera, toda la información permanece fresca en tu memoria y puedes proporcionar un excelente informe. Si te es imposible cumplir con esta norma, por favor, ponte en contacto con el coordinador de proyectos para buscar una solución viable.

Si un informe no es enviado dentro de las 24 horas posteriores a la visita, el Customer Support Manager puede decidir asignarle la visita a otra persona. Si se da este caso, no recibirás ninguna remuneración por tu visita.

Cada informe es revisado por un auditor. Debes revisar tu mail y tu página personal a menudo para ver si el auditor te ha solicitado alguna corrección y para cumplir con el requerimiento de entrega en 24 horas.

Debes hacer las correcciones requeridas en el informe on – line y no enviárnoslas por mail. Si tienes alguna pregunta, siempre puedes contactar con nosotros y estaremos encantados de atenderte.

✓ **Rellenar el cuestionario**

Encontrarás el cuestionario y las instrucciones en tu página personal a la cuál puedes acceder a través de www.multi-value.com. También puedes completar ahí el cuestionario y ver si tu informe ha sido aceptado por el auditor.

Logeate con tus propios datos y haz click en el enlace "completar cuestionario".

El "tablón" (ver iconos al final de esta página) contiene las instrucciones y, presionando en el icono de la impresora, verás la versión imprimible del cuestionario. El cuestionario, el cuál deberás completar on-line, está disponible desde el primer día del periodo de visita y se encuentra después de la dirección de la tienda a ser visitada.

Puedes completar el cuestionario de una sola vez pero también puedes parar y guardarlo en cualquier momento. Entonces será guardado y puedes continuar más tarde.

¿Qué significan los **iconos** de tu página personal?



Este icono significa que hay un cuestionario disponible para que lo completes. Este cuestionario está disponible desde el primer día en que se puede realizar la visita.



Estas son las instrucciones con información importante. Léelo detenidamente antes de ir a la tienda.



Esta es una versión para imprimir del cuestionario. Esta versión es útil para llevártela contigo. Está pensada como una ayuda para ti.



A través de este icono se puede abrir el cuestionario.

Después de que hayas completado el informe, puedes ver los siguientes iconos. Indican lo siguiente:



Este icono quiere decir que el reporte lo tiene el auditor y que debe ser todavía revisado.



Este icono, al cuál ha sido añadido un comentario o pregunta por el auditor, significa que el cuestionario no está aún completo y que se necesita información extra para que nuestro cliente pueda aceptarlo. El tipo de información requerida está claramente descrita por el controlador de calidad al lado de este icono.



Este icono significa que el informe corregido está listo para ser revisado de nuevo por el auditor.



Este icono significa que el informe ha sido aprobado por el controlador de calidad para la aceptación del cliente. Entonces podemos proceder con el pago a tu cuenta.



Este cuestionario debe ser completado o mejorado.

✓ **¿Cómo hago un buen informe?**

Una vez hecha la visita, debes completar el informe en tu página personal en 24 horas.

Tus esfuerzos solo serán recompensados si has enviado un informe cuidado y completo y, al mismo tiempo, si te has ceñido a las especificaciones de las instrucciones. Sería una pena que hubieras ido muy lejos para llevar a cabo una visita correctamente y no fueras recompensad@ por enviar un informe descuidado e incompleto o por no seguir el guión de las instrucciones.

- ✓ **Los comentarios deben ser claros y las respuestas tipo test no deben ser contradictorias;**

Ej.: Estaba la tienda ordenada y limpia:

Respuesta: Sí

Comentarios: El material publicitario estaba extendido por la zona de caja.

La respuesta dada en "Comentarios" contradice la respuesta a la pregunta tipo test.

- ✓ **A no ser que haya sido pedido explícitamente, tus comentarios no deben incluir tu propia opinión, suposición, comparación o conclusión;**

Ejs: ¿El dependiente trabaja eficientemente?



Comentarios: No, era ineficiente. Parecía como si necesitara algo de formación. Las técnicas de venta que usó no cumplieron las expectativas que yo tuve en otra tienda de este tipo.

(opinión personal)

Comentarios: El dependiente era agradable y cortés pero no era eficiente.

(Estas características no tienen nada que ver la una con la otra y, por lo tanto, no constituyen una explicación)

Comentarios: Hace dos semanas visité otra tienda y el servicio allí era mucho mejor. El dependiente allí era mucho más eficiente.

(La comparación con otra experiencia no está permitida)

Comentarios: El dependiente era ineficiente. Era casi la hora de comer, por lo que, probablemente, no tenía ganas de trabajar.

(Esto es una suposición y no está permitida)

Ten cuidado con palabras como "aparentemente". Este tipo de palabras preceden, normalmente, a suposiciones.

Incorrecto: Aparentemente, el dependiente no estaba interesado.

Correcto: El dependiente bostezó miraba su reloj.

✓ **Los comentarios deben ser objetivos, completos y sin excesivos signos de puntuación;**

Ej. Incorrecto: Esta ha sido la peor experiencia que he tenido nunca, El dependiente era muy grosero, me ignoró y no me lo agradeció ni una sola vez!!!!!!!

Correcto: El dependiente parecía mal educado y no me saludó. Por lo tanto, no me dio las gracias. (En este caso la palabra "mal educado o descortés" debería ser explicada con un ejemplo demostrando porqué experimentaste algo que fue descortés).

Es muy importante limitar tu informe a observaciones objetivas. No debes añadir ningún valor emocional al texto usando mayúsculas, signos de puntuación, signos de exclamación, iconos como caritas, etc.

Ej. ¿Tenía buena apariencia la dependienta?

Respuesta: No

Comentarios: La dependienta llevaba un traje amarillo brillante. Pensé que era ESPANTOSO. Su ropa estaba bien pero el color no le iba nada bien. Sentí que me tenía que poner gafas de sol. Colores menos brillantes le hubieran sentado mejor. Mi amiga dijo que esta dependienta siempre llevaba ropa rara. ¿Igual es daltónica????

Los comentarios no añaden ningún valor al texto:

- ✓ Las observaciones no responden a la pregunta; nosotros no queremos saber sobre sus gustos a la hora de vestir, solo si estaba su ropa bien o no;
- ✓ La respuesta contiene opiniones personales (Pensé que era ESPANTOSO);
- ✓ La respuesta contiene sarcasmo (Sentí que me tenía que poner gafas de sol);
- ✓ Basas tu opinión en la de otros (amiga dijo que esta dependienta siempre llevaba ropa rara);
- ✓ Proporcionas consejos no solicitados (Colores menos brillantes le hubieran sentado mejor);
- ✓ Haces una suposición (¿Igual es daltónica?);
- ✓ Tu respuesta contiene demasiadas mayúsculas y signos de puntuación (ESPANTOSO y ????)

✓ **Preguntas subjetivas.**



A veces es difícil dar una respuesta objetiva si te preguntan si la apariencia de alguien era buena o no o si alguien era entusiasta y cortés, etc. Después de todo se te pedirá que des una opinión.

Asegúrate de que tu opinión es constructiva. Si describes la apariencia de alguien como descuidada, debes explicar los motivos que te han llevado a dar esa opinión.

✓ **Informativo.**

Es importante que el informe de una visión detallada y precisa de la visita. Tanto los puntos buenos como los menos buenos deben ser mencionados en el informe. Al fin y al cabo, los puntos mencionados en el informe serán usados por el cliente para mejorar el servicio al cliente.

Las respuestas dadas en las preguntas explicativas son ejemplos de valor añadido al cuestionario. Intenta evitar dar un comentario general o repetir la pregunta o las respuestas dadas en las preguntas confidenciales.

Las preguntas menos positivas (tipo test) y las respuestas respondidas con N / A (no aplicable), deben estar siempre acompañadas con una explicación en las preguntas abiertas.

Los informes deben ser escritos de una manera **motivadora y constructiva**.

Ten cuidado de evitar insultos o comentarios negativos. El vaso siempre está medio lleno. Nosotros preferimos hablar de "menos limpio" que de "sucio" y de "menos ordenado" que de "desordenado".

Una frase siempre empieza con mayúscula y termina con punto. Una frase tiene un sujeto y un predicado. No deseamos un lenguaje "rápido" y / o estilo telegrama, sino frases bien escritas en un buen castellano. Responde siempre a las preguntas en presente.

Si tienes que escribir sobre un artículo, describe cómo es el artículo. Esto redundará en una mejor comprensión. Por ejemplo, "el zapato negro con poco tacón" en lugar de "el artículo", o "el sujetador rojo con un motivo floral" en lugar de " el sujetador".

Consejo: Usa el corrector ortográfico de Google o escribe tu respuesta en Word y cópiala en el cuestionario con ctrl.+c y ctrl.+v.

Pon siempre la hora de entrada en la tienda en **hora de la visita**. La hora a la que termina la visita está impresa en el ticket de caja.

Si empleas unos minutos más en rellenar el informe, probablemente no te será devuelto por el auditor con preguntas y / o explicaciones. Esto a la larga ahorra tiempo.

Nunca debes mencionar temas tratados con el personal de Multi-Value o acuerdos tomados con ellos o el guión de las instrucciones. Al final, el informe será enviado a nuestro cliente después de haber sido aprobado.

Si tienes alguna pregunta con respecto a cómo completar el cuestionario, no dudes en contactar con nosotros. Siempre estamos encantados de ayudarte.

✓ **La compra**

Si nuestro cliente requiere información relativa a la zona de caja, se te pedirá que realices una compra. Esto se mencionará siempre en las instrucciones. El pago por la compra está incluido en el total pagado por la visita. Siempre será avisado de la cantidad mínima que debes gastar.



Si no se respeta la cantidad mínima a gastar, el informe será rechazado y la visita no será retribuida.

Si se te solicita hacer una compra, siempre debes escribir toda la información del ticket de caja y guardarlo durante tres meses. Puede que Multi-Value te lo pida.

No se te permite devolver el artículo a la tienda (a no ser que se especifique lo contrario en las instrucciones).

✓ **¿Por qué a veces no se paga por la visita?**

Hay varias razones por las que una visita no es retribuida, como son:

- ✓ Durante la visita le dices a la persona que te atiende que eres un cliente misterioso;
- ✓ No te ciñes al guión;
- ✓ No haces la visita durante el periodo establecido;
- ✓ Multi-Value no ha podido contactar contigo en referencia a tu visita en dos días;
- ✓ No has cumplimentado tu informe en un periodo de 24 horas después de la visita;
- ✓ Dañas la credibilidad de Multi-Value a consecuencia de tu incorrecto comportamiento.

✓ **Contraprestación económica de Multi-Value**

Una vez que el informe haya sido aprobado por uno de nuestros auditores, de tal manera que pueda ser aceptado por el cliente, dicho informe desaparecerá de la lista de cuestionarios por completar.

Si se desea ver esta visita de nuevo hay que ir a "REPORTE FINANCIERO" > "Honorarios".

Los pagos se hacen entre tres y cuatro semanas después de la aprobación del informe por el auditor.

Recibirás una compensación, cuyo importe conocerás de antemano, por escribir un informe aceptable. Esta suma de dinero será pagada directamente por Multi-Value y sin intermediarios.

No existe ningún acuerdo, contrato de trabajo o relación empleador-empleado.

Tú eres el responsable de tu propia declaración de impuestos. Multi-Value informa a Hacienda una vez al año de las cantidades pagadas y de a quién han sido pagadas.

Resumen y fecha de pago.

Después de que el informe ha sido aprobado por el auditor, hacemos la confirmación de pago una vez por semana, los lunes. Esto lo puedes encontrar en "REPORTE FINANCIERO" > "Honorarios".

Verás 4 columnas:

- ✓ **"Detalles"** : Aquí encontrarás un resumen detallado de todas tus visitas;
- ✓ **"Payment ref"**: Este número es único y aparecerá en el extracto de tu cuenta;
- ✓ **"Amount"**: Esta es la compensación (total);
- ✓ **"Paid in week (planned)"**: Esta es la semana en la que estará hecho tu ingreso.

Factura

Si en tus datos personales has indicado que nos vas a enviar factura, esperamos la misma por correo postal. Esta opción de enviarnos factura solo es posible si tienes un C. I. F. y si estás registrado en la Cámara de Comercio. Nosotros te mandaremos confirmación de la factura. Esto puedes encontrarlo en "REPORTE FINANCIERO" > "Honorarios".



Verás 4 columnas:

- ✓ **"Detalles"** : Aquí encontrarás un resumen detallado de todas las visitas que has hecho;
- ✓ **"Payment ref"**: Este número es el único número que debes añadir a tu factura; no se puede hacer ningún pago sin este número;
- ✓ **"Amount"**: Esta es la cantidad por la que puedes facturar y corresponde con el número de referencia;

- ✓ **"Tu número de factura"**: Este es tu número interno, el cual debe ser añadido a tu factura (para ser completado por Multi-Value a la recepción de tu factura).

Contacto

Si tienes cualquier pregunta respecto a una visita que hayas seleccionado, por favor, no tengas reparo en llamarnos o escribirnos. ¡Siempre estamos dispuestos a atenderte!

Contacto España / Portugal:

Multi-Value España
Paseo de la Castellana, 141
Edificio Cuzco IV
28046 Madrid
T: +34 917 498 052
E: jose.m.bardavio@multi-value.com



✓ Código de Conducta

El Código de Conducta recoge una serie de condiciones que se explican a continuación. Nosotros siempre te pedimos que aceptes estas condiciones después de haber completado tu informe. Estas son:

- ✓ Condiciones relativas al tipo de cooperación mutua.
- ✓ Condiciones relativas al pago.
- ✓ Condiciones relativas a la veracidad del contenido de los informes de las visitas.
- ✓ Condiciones relativas a la confidencialidad y a un mystery shopping éticamente responsable.

Ad 1.

No hay relación empleador - empleado. Tú actúas como autónomo.

Ad 2.

Multi-Value paga por informes aprobados. El pago es acordado antes de la visita. El pago es una compensación por todo y no se pueden añadir extras. Tú eres el responsable de tu propia declaración de impuestos. Multi-Value informa a Hacienda una vez al año de las cantidades pagadas y de a quién han sido pagadas.

Hacienda considera las cantidades recibidas en un año (a fecha en que se recibe la cantidad en tu cuenta) como ingreso de ese año.

Ad3.

Los acuerdos tomados relativos a la veracidad de los informes de las visitas son de especial importancia. Informes no basados en la verdad o informes que no se hayan hecho pueden causar un daño considerable a nuestra empresa. Aceptando el Código de Conducta declaras que eres consciente de la importancia de informes veraces y de que las visitas deben ser llevadas a cabo y no pueden ser simuladas.

- ✓ Artículo 1: Visitas simuladas o que no hayan sido realizadas y cuya causa sea desconocida por Multi-Value, afectarán a la credibilidad de Multi-Value para con sus clientes. Cualquier consecuencia económica, ya sea directa o indirecta, será cubierta por la parte responsable.
- ✓ Artículo 2: Todos los informes hechos en base a tu visita deben ser un reflejo de la misma experimentada por ti mismo. Las visitas deben ser comentadas con el mayor cuidado.
- ✓ Artículo 3: Los informes que deliberadamente no reflejen la visita o que simulen una visita que no se ha hecho, serán considerados por Multi-Value como fraude y falsificación y serán tratados como tal. Se podrá abrir un expediente sobre esto. Cualquier pérdida económica, ya sea directa o indirecta, será reclamada a la parte responsable.
- ✓ Artículo 4: En referencia a la aquí llamada condición 3, artículo 3, Multi-Value reclamará directamente una indemnización fija de 750 € (setecientos cincuenta euros), con la posibilidad de reclamar una indemnización mayor si el daño demostrado, causado por fraude a Multi-Value, es mayor que esta cantidad fijada. En caso de que esta cantidad indemnizatoria fijada sea insuficiente, Multi-Value se reserva el derecho de emprender acciones legales cuyos costos serán también reclamados.



Ad4.

- ✓ Artículo 1: Durante la realización de la visita o después de haberla terminado, no está permitido divulgar ninguna información obtenida sobre la misma o perteneciente a las observaciones realizadas o información relativa a las mismas.
- ✓ Artículo 2: El cliente misterioso no tiene ningún tipo de relación con los empleados de nuestro cliente y no es empleado de nuestro cliente.
- ✓ Artículo 3: El cliente misterioso no está empleado por la competencia de nuestro cliente.

Ad5.

- ✓ Estoy de acuerdo en llevar a cabo todas las visitas de la mejor manera posible;
- ✓ Estoy de acuerdo en llevar a cabo todas las visitas con honestidad e integridad;
- ✓ Estoy de acuerdo en enviar todos los informes en o antes de la fecha límite dada para ello;
- ✓ Estoy de acuerdo en mantener todos los acuerdos de confidencialidad;
- ✓ Estoy de acuerdo en notificar inmediatamente a Multi-Value si no puedo realizar una visita por cualquier razón;
- ✓ Estoy de acuerdo en responder a tiempo llamadas o e-mails de seguimiento de la/s visita/s;
- ✓ Estoy de acuerdo en guardar todos los documentos y notas de la/s visita/s por un periodo de al menos 30 días, para cualquier caso en el que el cliente los necesite;
- ✓ No realizaré una visita hasta que haya leído detenidamente cada pregunta del cuestionario y el escenario provisto por Multi-Value;
- ✓ No falsificaré ni modificaré informes;
- ✓ No pediré ni obligaré a nadie a romper los acuerdos de confidencialidad que tengan con otras empresas para las que realizan mystery shopping;
- ✓ No utilizaré ningún tipo de medio para quejarme de vendedor@s, clientes, clientes misteriosos o empresas de mystery shopping;
- ✓ No compartiré información con otros sobre en qué establecimientos se llevan a cabo visitas y cuál es la compañía que las realiza;
- ✓ No compartiré información con otros sobre la cantidad paga por las visitas ni sobre los reembolsos de determinados clientes;
- ✓ No compartiré los resultados de una visita con otros en vista a proteger la confidencialidad de los clientes;
- ✓ No llevaré a cabo ninguna visita bajo la influencia de drogas ilegales o drogas prescritas por un profesional que puedan afectar mis capacidades;
- ✓ No contactaré directamente con un cliente sin la aprobación de Multi-Value;
- ✓ No "romperé" el flujo normal de trabajo durante la realización de una visita (no provocar escenas);
- ✓ No me anunciaré como un cliente misterioso en el establecimiento objeto de ser evaluado, excepto cuando así se haya notificado expresamente por la compañía;
- ✓ No aceptaré una visita en una empresa para la que trabaja o trabajaba algún familiar o amig@;
- ✓ No me anunciaré en ningún formulario o solicitud (especialmente en Curriculums Vitae, vida laboral o solicitudes de desempleados) como "empleado" de ninguna compañía de mystery shopping para la que solamente colaboro y con la que no tengo ningún contrato laboral.