

ANTRADIENĮ
TEMAEnergetinis
saugumas
kainuos
nepigiai

Lietuvos verslas ir gyventojai turės susitaikyti su mintimi, kad pagrindiniai energetikos ištekliai – elektra ir gamtinės dujos – gerokai pabrangs, nepriklausomai nuo to, kaip naują Nacionalinę energetikos strategiją sudėlios valdininkai. Mažiausiai trečdaliu elektra pabrangtų pastačius daugiau nei 10 mlrd. Lt kainuojančią naują atominę elektrinę, panašiai tiek brangiau tektų pirkti ir rusiškas, ir nerusiškas dujas.

TREČIADIENĮ
AutomobiliaiKETVIRTADIENĮ
Mano karjeraPENKTADIENĮ
Savaitgalis

DALINIŲ KROVINIŲ
GABENIMAS
AUTOMOBILIAIS

KROVINIŲ
GABENIMAS
GELEŽINKELIU

! VISAS NVS ŠALIS

transportas@adrem.lt
Tel. (8-5) 230 62 01
www.adrem.lt

AD
REM
GROUP

PO DARBŲ

Tegyvuoja
Kotryna

Kelerius metus restauruota Šv. Kotrynos bažnyčia Vilniuje šią savaitę atvers duris lankytojams.



Restauruota Vilniaus Šv. Kotrynos bažnyčia taps nauja erdve meno renginiams.

Šv. Kotrynos bažnyčia yra pirmoji šalies nepriklausomybės laikotarpiu kompleksiskai restauruota Vilniaus bažnyčia. 2003 metais Vilniaus savivaldybė su Vilniaus arkivyskupija pasirašė panaudos sutartį, leidžiančią neveikiančius maldos namus restauruoti ir 20 metų naudoti kultūrinei veiklai. Bažnyčioje buvo atliktas kapitalinis remontas. Šiuo metu pagrindinė nava pritaikyta koncertams, joje yra 250 sėdimųjų vietų, rūsius tikimasi išnaudoti kaip erdvę parodomis, o aplink pagrindinę navą išsidėčiusiose patalpose repetuos Vilniaus miesto savivaldybės kolektyvai, vyks kameriniai renginiai. Visiškai restauruotas centrinis bažnyčios altorius. Jam šiuo metu trūksta tik originaliųjų paveikslų, kuriuos nutapė garsus XVIII a. dailininkas Simonas Čechavičius ir kurie šiuo metu saugomi Lietuvos dailės muziejuje. Kultūros vertybių apsaugos departamento pagalba bažnyčioje įrengtos šildymo, ventilacijos, apšvietimo sistemos, drabužinės, sanitariniai mazgai, liftai neįgaliesiems, administracinės patalpos. Pastatui restauruoti skirta 6 mln. Lt. Pirmasis renginys planuojamas gegužės 27-ąją: tai bus festivalis "Viva Kotryna". (BNS)

ORAI

Vilnius	+18	☉
Berlynas	+20	☉
Briuselis	+20	☉
Londonas	+18	☀
Maskva	+15	☀
Niujorkas	+21	☉
Paryžius	+21	☉
Stokholmas	+13	☉
Tokijas	+20	☉

PASKUTINIS PUSLAPIS Slaptas pirkėjas: iš saviveiklininkų į profesionalus

Ne baubas, o pagalbininkas

VZ | JOLANTA
VAITIEKŪNIENĖ

Slapto pirkėjo tyrimų paslaugas teikiančios bendrovės turėtų skrupulingai paisyti etikos normų ir laikytis objektyvių vertinimų užtikrinančių taisyklių, pabrėžia tarptautiniai ekspertai.

Santykinau naujos paslaugų rūšies – slapto pirkėjo tyrimų – problema bei naujoves įvairių šalių ekspertai aptarė tokias įmones jungiančios tarptautinės asociacijos MSPA (Mystery Shopping Providers Asociacion) konferencijoje. Į gegužės viduryje Kroatijos mieste Dubrovniko surengtą metinę konferenciją susirinko daugiau kaip 120 dalyvių iš trisdešimties valstybių. Lietuvai joje atstovavo Jurgita Adomaitytė, prekės ženklą SPECT naudojančios bendrovės "Slapto pirkėjo tyrimai" (SPT) direktorė.

Teks mokytis

Ji pasakoja, jog šio verslo būklė įvairiose šalyse, kurių įmonės priklauso asociacijai, yra skirtinga. JAV, kur įdirbis pats didžiausias, "be tokių tyrimų neapsieina nė vienas kioskelis". Vakarų Europoje, pašnekovės žodžiais, ši rinka taip pat jau subrendusi, o Vidurio bei Rytų Europos šalyse, tarp jų ir Lietuvoje, – dar tik formuojasi.

"Dabar Lietuvoje prasideda etapas, kai nebereikia įrodinėti tyrimų vertės, tačiau dar ne visi užsakovai gali sau leisti tokias išlaidas", – teigia SPT direktorė. Pasak jos, skirtingai nuo kitų Europos valstybių, Lietuvoje tokias paslaugas kol kas perka tik privačios įmonės, o klientus aptarnaujančios valstybinės organizacijos jų dar "neatrado".

Konferencijoje pristatyta pradedama įgyvendinti Europos slapto pirkėjų sertifikavimo sistema. Planuojama, jog norintieji gauti tokį sertifikatą turės nuotoliniu būdu baigti kursus ir išlaikyti specialų egzaminą.

"Ši programa yra parengta remiantis JAV patirtimi, kur ji sėkmingai veikia. MSPA narių nuomone, tai padės įtvirtinti požiūrį, jog slapto pirkėjo darbas yra ne hobis, o profesija", – sako SPT vadovė.

Jos žiniomis, sertifikatų suteikimo sistema Europoje realiai pradėti veikti turėtų rudenį.

Rinkos dalyviams rūpi, kad paslaugų užsakovų neatbaidytų pigiai savo paslaugas siūlantys saviveiklininkai. Pasak p. Adomaitytės, vienas iš neprofesionalumo požymių yra tai, jog slapti pirkėjai patys vertina tikrinamus darbuo-

tojus – skiria jiems balus ar vertina pagal kitokią sistemą.

"Slapto pirkėjo užduotis yra kuo tiksliau užpildyti atitinkamą anketą, o įvertinimą turi pateikti kitas specialistas, antraip rezultatas nebus objektyvus", – pabrėžia pašnekovė.

Kitas dalykas, kurio turėtų reikauti užsakovai, – kad tyrėjai jiems pateiktų ne tik apibendrintus skaičius, išvadas, bet ir pačias anketas, nes "pirminiai duomenys atskleidžia padėtį kaip ant delno".

Negali būti?

Pašnekovės patirtis rodo, jog dažniausiai tyrėjų atskleista būklė įmonėje esti prastesnė, nei manė užsakovai.

"Užsakiusieji tyrimus pirmą kartą dažnai išsigąsta rezultatų ir bando neigti tikrovę. Pasak konferencijos dalyvių, su tokia "atmetimo" reakcija susiduriama daugelyje šalių", – pasakoja p. Adomaitytė.

Ji teigia, jog tyrimas tėra darbo pradžia: norėdama, kad padėtis keistųsi, gerėtų klientų aptarnavimas, bendrovė turi išsikelti strateginį tikslą, kuriam įgyvendinti reikia laiko, bendrų pastangų ir papildomų investicijų.

"Konferencijoje pranešimą skaitęs Kroatijos mažmeninės prekybos tinklo atstovas pasidalijo patirtimi, kaip per dvejus metus pavyko klientų aptarnavimo kokybės standartų laikymąsi išauginti nuo 60% iki 95%. Kitas pasiekimas privalumas, – šis prekybos tinklas neturi problemų dėl darbuotojų kaitos, nors apskritai daug aptarnavimo srityje dirbančių kroatų, panašiai kaip lietuvių, skalesnės duonos ieško emigracijoje", – perpasakoja SPT direktorė.

Ji pabrėžia, jog neverta tikėtis gerų rezultatų, jei slapto pirkėjo tyrimai tampa pretekstu bausti nusizengėlius. Pasak jos, darbdaviai turėtų vadovautis nuostata, jog reikia ne bausti prastus darbuotojus, o skatinti gerus.

"Tyrimai veiksmingi tik tuomet, kai akcentuojami teigiami dalykai, kai žmonės žino, kur gali pasitaisyti ir tuomet bus labiau vertinami", – pabrėžia p. Adomaitytė.

Anot jos, jei tyrimo rezultatai bus naudojami muštui ir kontrolei, tai sukels priešišką kolektyvo reakciją.

Kaip visi

Viena iš slapto pirkėjo etikos taisyklių yra ta, jog darbuotojai turi būti perspėti apie galimą tyrimą, o jei vis dėlto juos norima užklupti netikėtai, ataskaitose neturėtų būti minimi konkretūs vardai ir pavardės.

Pašnekovė sako, jog išskyrus specifinius tyrimus, įprastai slapto pirkėjui draudžiama specialiai provokuoti ar gąsinti tikrinamus darbuotojus.

"Šalyse, kuriose šios paslaugos teikiamos dar neseniai, kartais klaidingai manoma, jog slaptas pirkėjas yra konfliktiškas žmogus, su kuriuo reikia geležinės kantrybės. Taip anaipol nėra: slaptas pirkėjas neturi išsiskirti iš paprastų, tipiškų klientų", – teigia p. Adomaitytė.

Konferencijoje pristatyta knyga apie slapto pirkėjo tyrimus "Measuring Management And The Moment of Truth", kurią parašė MSPA Europos padalinio prezidentė švedė Veronica Boxberg Karlsson ir asociacijos tarybos narė kroatė Kristina Horbec. Žinyno principu sudarytas leidinys skirtas tyrimų užsakovams, p. Adomaitytės įsitikinimu, knyga praverstų ir mokomosios literatūros pasigendantiems studentams.

VERČIAU MEDUOLIS Jurgita Adomaitytė, bendrovės "Slapto pirkėjo tyrimai" direktorė, pabrėžia, jog tokie patikrinimai negali tapti ryškite kolektyvui: verčiau ne bausti, o skatinti dirbti geriau.