

Allgemeine Testhinweise

Bitte beachten Sie die nachfolgend für alle Aufträge allgemeingültigen Vorgaben und Hinweise. Wir behalten es uns vor, das Honorar nicht auszuzahlen oder dieses ggf. um den Qualitätsbonus zu kürzen, falls Sie diese Vorgaben nicht einhalten und Tests dadurch unbrauchbar werden oder viel Überarbeitungsaufwand erfordern.

- ✓ **Auftragsannahme** – Vor Auftragsannahme erhalten Sie zu jedem Auftragsangebot folgende Basisinformationen:

- Szenario (Thema des Testauftrags)
- kurze Übersicht der Rahmenbedingungen und Voraussetzungen
- Anschrift der zu testenden Filiale (bzw. virtueller Ort/Telefonnummer)
- Testzeitraum
- Honorar

Sie entscheiden basierend auf diesen Informationen, ob Sie den Auftrag zu den angegebenen Konditionen annehmen möchten oder nicht. Mit der Annahme des Auftrags akzeptieren Sie die Konditionen und verpflichten sich zur korrekten Durchführung im vorgegebenen Zeitraum.

- ✓ **Nichtdurchführung von übernommenen Aufträgen** - Nach verbindlicher Auftragsannahme können Sie einen Auftrag nur aus dringenden, für GRG Progress nachvollziehbaren Gründen zurückgeben. Informieren Sie GRG Progress hierüber unverzüglich. Bei Nichtdurchführung ohne rechtzeitige Absage werden wir die Zusammenarbeit beenden und sämtliche zusätzlich entstandenen Kosten gegen Sie geltend machen.
- ✓ **Vorbereitung der Testdurchführung** – Lesen Sie sich vor dem Test alle Briefing-Unterlagen und den Fragebogen aufmerksam durch, damit Sie wissen, worauf Sie bei der Durchführung des Auftrags achten müssen. Dies ist auch notwendig, wenn Sie in der Vergangenheit bereits einen ähnlichen Test durchgeführt haben, da sich die Vorgaben inzwischen möglicherweise geändert haben. Tun Sie dies mit ausreichend Vorlaufzeit, um eventuell auftretende Fragen oder Unklarheiten mit uns rechtzeitig klären zu können.
- ✓ **„normales“ Kundenverhalten** – Verhalten Sie sich in jeder Situation unauffällig. In dem (unwahrscheinlichen) Fall, dass Sie gefragt werden, ob Sie ein/e Mystery Shopper/in seien, geben Sie sich überrascht und fragen interessiert nach, was denn ein/e “Mystery Shopper/in” sei. Führen Sie den Auftrag dann wie geplant zu Ende und melden Sie sich im Anschluss beim GRG Progress -Team. Geben Sie sich keinesfalls als Mystery Shopper/in zu erkennen! Ausnahme: Dies ist ausdrücklich in den Testvorgaben gefordert.

- ✓ **Vertrauliche Arbeit** – Geben Sie niemals Auftragsdetails an Dritte preis. Alle Auftragsinformationen, die Sie von uns erhalten, sind absolut vertraulich! Übertragen Sie auch niemals die Durchführung eines Auftrags an eine andere Person, sofern dies nicht vorab mit GRG Progress abgesprochen wurde.
- ✓ **Alleinige Testdurchführung** – Sie dürfen jeden Test nur alleine und nicht in Begleitung von Partnern, Freunden, Kindern oder Haustieren durchführen, sofern dies nicht ausdrücklich im Szenario erlaubt ist.
- ✓ **Besuchsnachweis** – In aller Regel benötigen wir einen Besuchsnachweis z.B. in Form einer Visitenkarte oder eines Kassenbelegs (die Form ist immer in den jeweiligen Auftragsinformationen vorgegeben), um unseren Kunden beweisen zu können, dass tatsächlich jemand vor Ort war und die Testergebnisse nicht ausgedacht sind. Ohne einen solchen Nachweis können die meisten Tests nicht gewertet werden. Vergessen Sie also niemals den Besuchsnachweis!
- ✓ **Mitnahme von Testunterlagen** – Nehmen Sie auf keinen Fall Briefing-Unterlagen mit zu Ihrem Testbesuch bzw. halten Sie sie so versteckt, dass sie nicht gesehen werden können. Wenn Sie sich im Anschluss an den Test direkt Notizen machen möchten, so tun Sie dies mit ausreichend Abstand zur getesteten Filiale – dort, wo Sie nicht mehr gesehen werden können.
- ✓ **Abgleich der zu testenden Adresse** – Prägen Sie sich die zu testende Adresse genau ein, da es ggf. mehrere Filialen des zu testenden Unternehmens in unmittelbarer Umgebung gibt. Testbesuche, die nicht in der vorgegebenen Filiale stattgefunden haben, können nicht gewertet werden!
- ✓ **Einhaltung des vereinbarten Testdatums** – Sollten Sie den Test an dem mit GRG Progress vereinbarten Tag unerwartet doch nicht durchführen können, so kontaktieren Sie uns bitte direkt, damit ein neues Testdatum abgesprochen werden kann! In manchen Projekten sind bestimmte Tage von unserem Kunden vorgegeben. Daher können Testdurchführungen, die eigenmächtig verschoben werden, dann nicht gewertet werden.
- ✓ **Einhaltung der richtigen Testzeit** – Überprüfen Sie die vorgegebenen Testzeiten und planen Sie immer genug Zeit ein, damit Sie den Test problemlos innerhalb des Zeitrahmens bzw. der Öffnungszeiten der Filiale durchführen können. Denken Sie auch immer daran, dass ein Test auch mal länger dauern kann, weil z.B. Wartezeiten entstehen oder Beratungen intensiv ausfallen.

- ✓ **Beachtung der Datenschutzregelungen und des geltenden Rechts in Deutschland** – Sie dürfen auf keinen Fall Videos, Audio-Mitschnitte, Fotos von Mitarbeitern oder den inneren Räumlichkeiten machen. Sofern Sie von GRG Progress im Rahmen des Szenarios nicht explizit dazu aufgefordert werden, liegt keine Zustimmung des Kunden vor und die eigenmächtige Zuwiderhandlung kann strafrechtliche Konsequenzen für Sie nach sich ziehen.
- ✓ **Ergebniseingabe** – Alle Ergebnisse müssen innerhalb von 24 Stunden nach Testdurchführung in den entsprechenden Onlinefragebogen eingetragen werden, sofern nicht anders mit GRG Progress besprochen. Folgende Grundstandards müssen bei jeder Ergebniseingabe erfüllt werden:
 - Wahrhaftigkeit
 - Plausibilität
 - korrekte Rechtschreibung und Grammatik
 - vollständig ausformulierte Sätze (Stichworte reichen nicht aus.)
- ✓ **Aufbewahren von Testunterlagen** – Bewahren Sie bitte alle Unterlagen, Besuchsnachweise, schriftliche Angebote, Notizen etc., die Sie im Rahmen des Auftrags erhalten haben, noch mindestens drei Monate auf, falls es zu Nachfragen von uns oder unserem Kunden kommt.
- ✓ **Haftung** – Mit Auftragsannahme verpflichten Sie sich zur Durchführung unter Einhaltung der entsprechenden Vorgaben. Liefern Sie vorsätzlich Ergebnisse, die auf falscher oder fehlender Durchführung des Testauftrags beruhen, sind Sie zur Zahlung eines angemessenen Schadensersatzes verpflichtet.