

**Susanna Gonnella***Mystery Auditor Coordinatore AICQ SICEV, Mystery Auditor Trainer e Managing Director Susanna Gonnella srl***Paola Veneziani***Mystery Audit Project Leader Susanna Gonnella srl, Mystery Auditor Qualificato AICQ***Gli esperti
della relazione in incognito**

Professione Mystery Auditor

Non si tratta solo di occhi, nasi e orecchie, si tratta di un nuovo sentire, inedito e post-moderno con i nervi, con la mente, con il cuore ma anche con un innovativo brief e un inedito piano formativo > “Mystery Marketing: una nuova check list” - Anna Maria Milesi - Mark Up – ottobre 2011

Abbiamo avuto conferma di essere a una svolta quando l’articolo - con l’autorevolezza di una testata edita dal gruppo Sole 24 ore – è arrivato sulle nostre scrivanie. In un periodo di crisi sociale ed economica, spesso è proprio il mercato a dare segnali forti e concreti di nuovi e/o diversi bisogni. Nel caso specifico, la giornalista ha posto l’accento sulla **necessità di nuove abilità e competenze per operare come Mystery Client**.

Per noi, è stato il concretizzarsi non solo di una tendenza, anticipata nel nostro Paese dalla pubblicazione della linea guida **UNI/TS 11312**, ma anche di un’intuizione imprenditoriale sulla necessità di avviare percorsi formativi per professionisti, orientati ad un moderno utilizzo della metodologia nel mercato e nella società.

È crescente inoltre la necessità - anche

in vista di EXPO 2015 – di migliorare la qualità dell’offerta al cittadino, al cliente, al consumatore, al turista e agli utenti in generale. Un importante contributo può venire da un utilizzo più completo e strutturato della ricerca Mystery Audit, che valuta il servizio nel **momento esatto in cui viene erogato e le cui evidenze sono utilizzate in un’ottica di sviluppo delle risorse umane**. La forza dello strumento sta però anche nel suo principale rischio: si monitorano e valutano persone mentre lavorano senza che ne siano al corrente.

Chi svolge in incognito l’attività di Auditor non **osserva**, infatti, solo parametri statici, ma soprattutto le **persone nel loro agire**.

Il Mystery Audit **non è un controllo** esplicito, bensì un metodo che ha lo scopo di individuare il tipo di percezione di un “fruitore tipo” e implica pertanto la necessaria condizione di **“mettersi in relazione”** con un interlocutore che in quel preciso momento non sa di essere monitorato.

Occorre, quindi, necessariamente sviluppare legami e vincoli interpersonali, **entrare in relazione** e attuare comportamenti volti a facilitarla.

Solo così è possibile monitorare efficacemente la fruizione di un servizio, l’applicazione di una procedura, lo svolgimento di un’operazione di acquisto, ecc.

Per far ciò è indispensabile avvalersi di esperti, di veri e propri **professionisti del sentire**, in grado di lavorare su se stessi per migliorare la propria capacità di relazionarsi con gli altri.

Anche la linea guida UNI/TS 11312, fa riferimento nel capitolo 9, **all’importanza delle caratteristiche personali** e alle **competenze** richieste a un Mystery Auditor (Figura 1).

Secondo la nostra esperienza diretta le più complesse da apprendere e applicare sono le capacità di:

- ☞ **Leggere contesti e al contempo rilevare dettagli** (cioè avere una visione d’insieme e sapere al tempo stesso osservare – oggettivamente – tutti i particolari)
- ☞ **Rispettare cose e persone con cui si entra in contatto** (avere un approccio etico verso i beni dell’organizzazione soggetta ad auditing e verso le persone che vi lavorano)
- ☞ **Sapersi riconoscere in una sceneggiatura** (predefinita da altri) e **interpretarla in modo efficace e credibile** (secondo le proprie caratteristiche personali)

Si tratta di competenze e abilità inerenti alla “predisposizione alle relazioni”, re-

L’efficacia del processo di audit effettuato in incognito dipende dalle competenze e abilità di chi effettua una rilevazione.

UNI/TS 11312 – par 9 Competenze e valutazione degli auditor

Professione Mystery Auditor

se ancora più determinanti dal fatto che tutto **si deve svolgere in incognito**.

Siamo ormai talmente abituati a leggere frasi del tipo “si richiede predisposizione alle relazioni umane” da essere quasi portati a considerarla una capacità scontata, qualcosa che tutti sono ormai in grado di esprimere abitualmente. Non è così. Tutti noi sappiamo leggere e scrivere. Alcuni, però, sanno farlo in modo diverso. Sanno richiamare l'attenzione parlando con maggiore efficacia. Altri sanno scegliere le parole più adatte a catturare l'interesse di chi legge o a suscitare emozioni. Lo stesso vale per la capacità di relazione, ancor più quando si tratta di un Audit in incognito.

Un Mystery Auditor, infatti, osserva comportamenti, domanda, ascolta, sceglie, fa osservazioni, obiezioni, reclami. Per farlo, deve necessariamente **interagire** e **mettersi in relazione**, **interpretando una parte** e avendo cura di essere **credibile** per non svelare il suo ruolo di cliente misterioso.

La parola e il concetto di “relazione” abbracciano molteplici significati e azioni conseguenti. **Essere in relazione** rappresenta il rapporto tra due o più persone, **mettere in relazione** significa la capacità di individuare i punti di contatto, di coerenza e sviluppo tra cose, realtà e contesti diversi.

Se guardiamo al **mercato**, l'attenzione delle Aziende è orientata alla costruzione di esperienze di **shopping emoziona-**

Relazione (definizioni tratte da Garzanti Linguistica):

- ☞ Il **modo d'essere** di una cosa rispetto a un'altra; rapporto intercorrente tra due concetti: relazione di causa ed effetto; mettere in relazione due fatti
- ☞ **Legame**, vincolo tra persona e persona | relazione sociale, connessione tra due o più soggetti, tale che dalla conoscenza del comportamento di uno di essi è possibile inferire il comportamento corrispondente dell'altro o degli altri
- ☞ **Resoconto** orale o scritto su argomenti conosciuti o esaminati

Dal lat. relatione(m), deriv. di relatus, part. pass. di referre 'riferire'.

Esempio di elementi di customer experience*, tipicamente monitorati in incognito:

- ☞ **Costruire una relazione** e non una semplice vendita
- ☞ **Esplorare i desideri** e i **bisogni** del cliente
- ☞ **Offrire una consulenza**
- ☞ Far vivere **un'esperienza gradevole**
- ☞ **Argomentare il valore di un servizio/prodotto nell'ottica** dei **benefici** per il cliente
- ☞ **Generare un legame di fidelizzazione e reputazione positiva**

* componente esperienziale che motiva la scelta del consumatore

le e ogni azione volta al perseguimento degli obiettivi, presuppone l'instaurarsi di una relazione.

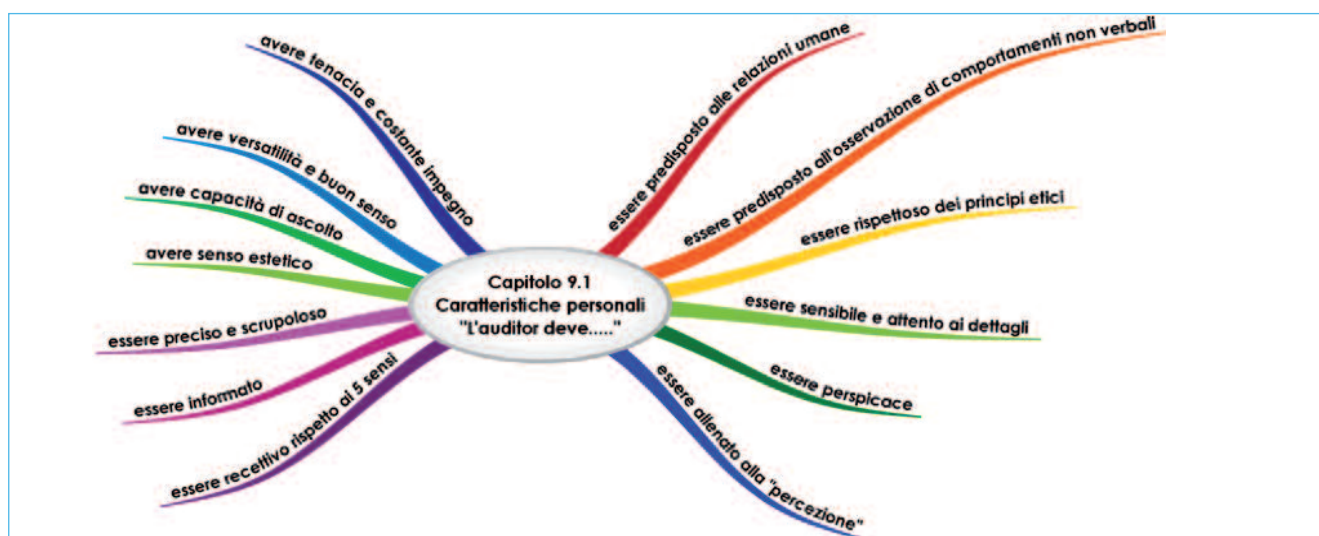
Anche il settore **pubblico** (Pubblica Amministrazione, Sanità, ecc...), con tempi, motivazioni e obiettivi declinati diversamente, desidera lo stesso risultato: **generare e consolidare una relazione** con la propria utenza. Attraverso il monitoraggio in incognito è possibile verificare anche parametri relativi a **diritti, valori e doveri** declinati in una **carta dei servizi**, quali ad esempio: il diritto al rispetto del tempo dei pazienti, all'accesso, alla fiducia, al trattamento personalizzato, ecc.

Ogni attività, **dalla shopping experience**

alla più complessa interazione tra medico e paziente ha come **fulcro la relazione: la capacità di intraprenderla, la sua qualità, il suo sviluppo e consolidamento**.

Per essere Mystery Client, Mystery Shopper, Mystery Patient, Mystery Guest è quindi indispensabile diventare un **professionista della relazione in incognito**.

Un'attività che va così in **profondità** e in cui si valutano persone mentre svolgono l'attività lavorativa, richiede ai Mystery Auditor competenze, etica e professionalità elevate. Occorre quindi che essi siano **consapevoli** che i propri **atteggiamenti** e **comportamenti influenzano** e



> Figura 1: Mappa mentale Cap 9.1 UNI/TS 11312

in alcuni casi possono compromettere il risultato dell'audit.

È necessario quindi che il Mystery Auditor sappia **riconoscere** quali **favoriscono** e quali invece **ostacolano** una *relazione*, durante un audit in incognito. E per facilitare la *relazione* non s'intende suggerire o "fare andare bene le cose": significa **ascoltare attivamente**, **entrare in empatia**, **mostrare interesse**, in modo da essere certi che qualora il risultato dell'audit non sia conforme allo standard, **il dato rilevato non sia stato inquinato dall'auditor**.

I fattori ostacolanti la relazione più frequentemente messi in atto dai Mystery sono, secondo la nostra esperienza:

- ☞ **Aggressività**
- ☞ **Mancanza di spontaneità**
- ☞ Atteggiamento di **sfida** (voler mettere alla prova, in difficoltà)
- ☞ **Incoerenza** tra comunicazione verbale e non verbale
- ☞ **Eccesso di domande**
- ☞ **Obiezioni, reclami** non richiesti dallo scenario

Domande e osservazioni **orientate solo dal pensiero di dover compilare una checklist**.

Ciò accade quando il Mystery Auditor non ha chiaro il suo **obiettivo: scattare un'istantanea della relazione**, scevra il più possibile da interferenze personali. La complessità della professione sta quindi nel riuscire a **monitorare tutti gli aspetti richiesti**, restando **nel flusso della relazione**.

Diventare professionisti dell'audit in incognito significa amare l'interazione con gli altri, avere conoscenze approfondite della metodologia, fare molta esperienza sul campo e avere **voglia di lavorare su di sé per mettere a disposizione del committente le proprie attitudini e capacità personali**.

È necessario mantenere il focus sulla propria crescita personale, approfondendo aspetti specifici del mestiere ai

Esempio di Carta dei Servizi* di un Poliambulatorio Specialistico, monitorabile in incognito:

☞ DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo (es. tempi di attesa, durata della visita, consegna dei referti medici, ecc)

☞ DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai Servizi Sanitari che il suo stato di salute richiede. (es. trattamento pazienti senza permesso di soggiorno)

☞ DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia. (es. non trattare il paziente come un possibile evasore/bugiardo, discriminazione dei senzateo)

☞ DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze. (es. offerta di programmi diagnostici o terapeutici)

☞ DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Il cittadino ha diritto a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita. (es. rifiuto di una prestazione, revoca del medico, dimissioni contro parere medico)

☞ DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute. (es. accesso alla cartella clinica)

☞ DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita. (es. evitare il ricovero laddove la prestazione è eseguibile in regime ambulatoriale)

* dalla Carta Europea dei Diritti del Malato

vari livelli:

- ☞ La capacità di **osservazione** per cogliere i **dettagli**
- ☞ Le tecniche di **teatralità** per essere **credibili**
- ☞ La **prontezza** e capacità di **improvvisazione** per gestire **imprevisti** di scenario e contesto
- ☞ Le tecniche di **memorizzazione** e **lettura veloce** per **ricordare** i parametri da monitorare
- ☞ La **concentrazione** e l'attenzione per rimanere nel **flusso** della relazione e contemporaneamente cogliere gli **elementi di contesto**
- ☞ La capacità di **mettersi nei panni** degli altri per cogliere le proprie e

altrui emozioni e **correggere in tempo reale** comportamenti ostacolanti il raggiungimento del risultato

- ☞ Gli aspetti della **comunicazione** riguardanti la **differenza tra osservazione, interpretazione e giudizio** per non fare **considerazioni soggettive** non richieste

Il Mystery Audit, quando diventa una professione, aumenta la **consapevolezza** del proprio valore e dei propri limiti relazionali, porta a **migliorarsi**, a interfacciarsi quotidianamente con contesti e situazioni sempre diverse, **allenando al cambiamento continuo**.

Il **piano formativo ideale** (rispondendo indirettamente ad Anna Maria Milesi) deve quindi fornire **conoscenze, esperienza diretta sul campo** e deve **generare le condizioni perché il futuro Mystery Auditor si guardi continuamente allo specchio**.

È necessario essere consapevoli che **ogni evidenza oggettiva del mystery può essere alterata dal tipo di comunicazione utilizzata**.

UNI/TS 11312 – par 9.1 Caratteristiche personali degli auditor