

Que tal hospedar-se de graça em um resort e receber por isso?

Cliente oculto é pago para testar serviços e avaliar atendimento em empresas como restaurantes, hotéis e redes de varejo

Carla Falcão, iG São Paulo | 06/05/2011 05:31

A+ | A-

Recomendar

63 recomendações. [Cadastre-se](#) para ver o que seus amigos recomendam.

Compartilhar:

Que tal jantar de graça em um restaurante da moda ou hospedar-se por uma semana em um resort e ainda receber por isso? Pode não parecer trabalho, mas essas "tarefas" fazem parte das atribuições de um cliente oculto (ou cliente misterioso). Contratado por consultorias, o cliente oculto nada mais é do que um consumidor normal convocado para testar os serviços ou o atendimento de uma empresa.



Foto: Divulgação

Ampliar

Cliente oculto pode ser convocado para avaliar o serviço de um resort de luxo

Em geral, as companhias que contratam esse tipo de consultoria são grandes redes varejistas, mas há também restaurantes, postos de combustível e hotéis, entre outros. De forma geral, o cliente misterioso, ao ser convocado, recebe um script ou guia detalhado do que deve ser observado durante seu trabalho.

O cliente oculto é uma pessoa comum, que trabalha como freelancer, seguindo um roteiro pré-determinado, como se fosse um ator", diz Robin Pagano, diretor da Intelligentia, consultoria que oferece o serviço a empresas como a rede de lojas de artigos esportivos Centauro.

A remuneração varia de acordo com o tipo e a complexidade da avaliação pedida. Se o trabalho

consiste em observar o atendimento em um restaurante e provar a qualidade da refeição servida, o consumidor normalmente recebe o valor necessário para arcar com as despesas, além de um pagamento (feito após a entrega de um relatório) que fica em torno de R\$ 50. O mesmo vale, por exemplo, para a análise da prestação de serviços em postos de combustível e lojas de roupas.

Mas, os valores sobem à medida que a análise precisa ser mais apurada. "A avaliação de um restaurante classe A ou de um resort cinco estrelas pode render uma remuneração de pelo menos R\$ 500, mais o jantar ou a estadia gratuita", afirma Pagano.

Avaliador não pode estar de mal com a vida

Se você se interessou e pretende inscrever-se nos cadastros das consultorias que trabalham com esses "profissionais", é preciso antes avaliar se tem o perfil necessário para a atividade. As empresas exigem pessoas com excelente capacidade de comunicação, atentas, observadoras e críticas na medida certa.

E engana-se quem pensa que basta gostar de reclamar e apontar defeitos em tudo. "Aqueles pessoas rabugentas, chatas, que adoram reclamar de tudo e que nunca ficam satisfeitas com um serviço não nos interessam como clientes ocultos. Quem está de mal com a vida deturpa a pesquisa, pois é incapaz de perceber algo positivo", diz Stella Susskind, presidente da empresa Shopper Experience, que tem um banco de dados com mais de 15 mil clientes misteriosos.

Por outro lado, diz Stella, consumidores extremamente tolerantes, que perdoam o mau-humor de atendentes e vendedores, que não se importam em esperar e que estão sempre satisfeitos com os serviços, tampouco deveriam candidatar-se a vagas para cliente oculto, já que produzem avaliações incompletas e até mesmo pouco condizentes com a realidade.

Stella, que também preside a divisão latino-americana da Mystery Shopping Providers Association, aconselha ainda os interessados a buscarem informações antes de se cadastrarem em sites de empresas que prestam esse serviço. "Na associação, recebemos muitas reclamações de pessoas que realizam as avaliações e enviam os relatórios, mas não recebem o pagamento", afirma.

De forma geral, a atividade é uma boa fonte de renda extra para universitários, donas de casas e profissionais liberais, que têm horários menos rígidos. Os interessados devem buscar os sites das consultorias especializadas, que dedicam um espaço específico para o cadastro de novos clientes ocultos.