



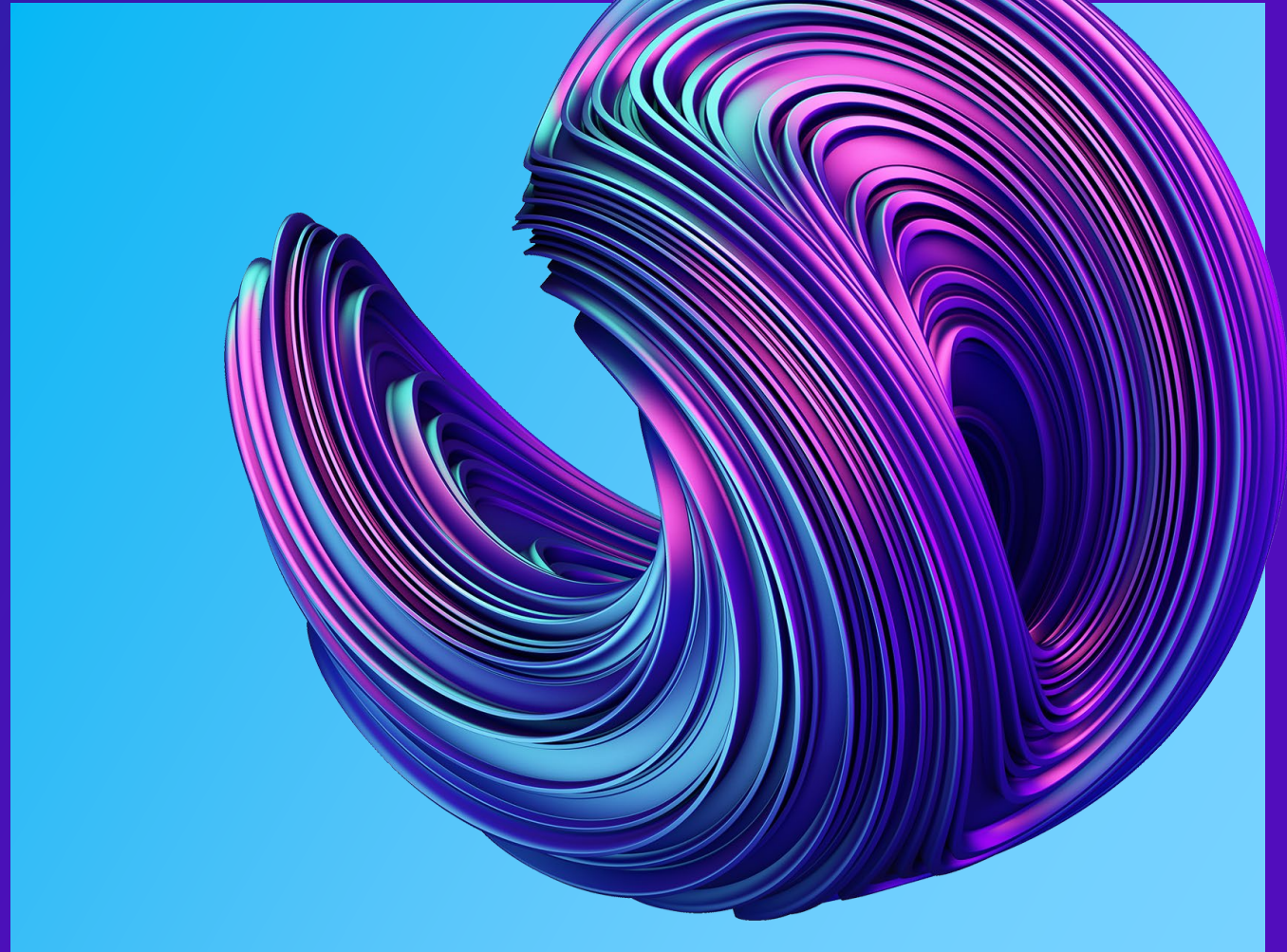
# Belső ellenőrzési szolgáltatások

Próbavásárlás  
– Mystery Shopping

Internal Audit, Risk & Compliance

—

KPMG Tanácsadó Kft.



# Próbavásárlás – Mystery Shopping

Az ügyfélkapcsolati pontok („Point of Sales – POS”) folyamatainak megfelelősége és szabályszerűsége kritikus szerepet játszik azon vállalatok sikerességében, amelyek személyes ügyfél-jelenléttel (is) operáló üzleti modell mentén folytatják működésüket.

A nem megfelelően vagy prudensen működő ügyfélkapcsolati folyamatok egyrészt veszélyeztetik az érintett vállalat eredményes működését, másrészt reputációs-, illetve jogi kockázatot is eredményezhetnek.

A rossz szájjal távozó ügyfelek nem csak, hogy nem térnek vissza, hanem a potenciális további ügyfeleket is eltántoríthatnak a vállalattal történő együttműködéstől. A negatív reputáció, avagy a rossz hírnév kialakulása és terjedése a social media platformok elterjedése miatt minden eddiginél gyorsabban és szélesebb kört elérve lehetséges. Mi több, egyes iparágakban (például a pénzügyi szektorban, vagy a postai szolgáltatásokkal kapcsolatban) az ügyfelek számára több jogorvoslati fórum is rendelkezésére áll, ami a vállalatra nézve további költséggel és hírnévromlással járhat.



**Amennyiben az Ön szervezete is hasonló kihívásokkal szembesül, érdemes lehet megfontolnia a KPMG „Próbavásárlás – Mystery Shopping” szolgáltatásának igénybevételét!**

## A rossz helyszíni ügyfélkapcsolati működés hátrányos következményei:

- **Ügyfélvesztés**
- **Rossz hírnév**
- **Ügyfélhűség csökkenése**
- **Negatív hatás az alkalmazottakra**
- **Bevételekiesés**
- **Üzleti lehetőségek elvesztése**
- **Hátrányos jogi és szabályozási következmények vagy szankciók**

# Próbavásárlás – A vizsgálat tervezett idővonala/ lépései

## Igényfelmérés, konzultáció

a KPMG ügyfeleivel szorosan együttműködve (akár az üzleti, vagy a belső ellenőrzési terület vezetésével, vagy ezek együttesével) felméri annak pontos igényeit és elérendő céljait, illetve a KPMG-től elvárt jelentés típusát, illetve esetleges egyéb leszállítandókat.

## Tervezés

Kidolgozzuk a próbavásárlási folyamat részletes stratégiáját, valamint operatív lépéseit, valamint meghatározzuk a vizsgálati kritériumokat (vagyis milyen elvárásokkal szemben folytatjuk le az ellenőrzésünket)

## Jelentés készítése, elemzés

Az ekként összegyűjtött egyes jegyzőkönyvek tartalmát a belső ellenőri csapat aggregálja és alaposan elemzi, majd egy részletes ellenőrzési jelentést készít. Jelentésünk tartalmazza a KPMG által azonosított trendszerűségeket és az egyes elemek feltárt koncentrációját, valamint javító intézkedésekre teszünk javaslatot.

## Próbavásárlás elvégzése

Tapasztalt belső ellenőr kollégáink „fedett vásárlóként” ellátogatnak az Ön szervezetének ügyfélkapcsolati pontjaira, és az előre meghatározott „forgatókönyv” szerint elvégzi a próbavásárlást.

## Megfigyelés és Dokumentálás

A KPMG belső ellenőri csapata részletes jegyzőkönyvekben rögzíti a vásárlás során tapasztaltakat, beleértve a szabályszerűnek ítélt elemeket, az ettől való esetleges jóhiszemű eltéréseket és a csalárdként azonosított magatartásokat is.

# A KPMG megoldásának előnyei



## Szektorsemlegesség

Próbavásárlási szolgáltatásunkat a KPMG széleskörű multidiszciplináris tapasztalatára alapozva iparágtól függetlenül tudjuk érdeklődő ügyfeleink számára nyújtani.



## Abszolút függetlenség és az objektivitás záloga

A KPMG tapasztalt belső ellenőr szakemberei egyrészt szervezetileg függetlenek az Ön szervezetétől, valamint teljes mértékben ismeretlenek az ügyfélkapcsolati operációban dolgozók számára.



## Mobilitás

A KPMG dinamikus belső ellenőri csapata hatékony tervezési megközelítésének köszönhetően az ország teljes területét képes lefedni szolgáltatása során.



## Javító intézkedések

Szolgáltatásunk nem merül ki pusztán a „tünetek” észlelésében, feltárjuk annak gyökérokait is (root cause analysis) és javaslatot teszünk azok elhárítására.



## A kontroll- és az üzleti területek határmezsgyéje

Szolgáltatásunk az Ön szervezetében felmerült „igény” forrásától függetlenül alkalmas annak kielégítésére: például a belső ellenőrzési- vagy csalásmegelőzési vizsgálat részeként, vagy az üzleti terület kiterjesztett helyszíni kontrolljaként.



## Fejlesztési lehetőségek feltérképezése

Az ügyfélkapcsolati pontok működésének optimalizálására-, valamint az esetleges csalárd magatartások felderítésére nyílik költség- és időhatékony lehetőség.



## Teljeskörűség

A KPMG csapata a kockázatelemzéstől a forgatókönyvek megírásán át a jelentéstételig együttműködik az Ön belső ellenőrzési-, vagy egyéb érintett területével.



## Szakértelem és pártatlanság

A hasonló szolgáltatást kínáló entitások gyakorlatával ellentétben a KPMG valamennyi próbavásárlását tapasztalt belső ellenőr szakemberei végzik, amely ésszerű bizonyosságot nyújt Ügyfeleink számára a jegyzőkönyvek pontossága, teljessége és időbelisége tekintetében.

# Miért válassza a KPMG-t?

## A KPMG multidiszciplináris csapata a következőket tudja nyújtani Önnek:

- ✓ **Iparspecifikus tudás:** A KPMG kiterjedt szakembergárdája garantálja, hogy az Ön iparágának szakértői is rendelkezésre állnak a vizsgálat tervezési- vagy akár érdemi szakaszában is (termelő-, szolgáltató-, telekommunikációs-, banki-, biztosítási-, postai szektor)
- ✓ **Nagy létszámú állomány:** Szükség esetén csapatunk képes egyidejűleg több ügyfélkapcsolati pontjára is ellátogatni, rövid időkeretek között maximális hatékonysággal lefolytatni a megállapodás szerinti vizsgálatot.
- ✓ **Flexibilis rendelkezésre állás és szerződésben rögzített díjszabás:** Bármely szakaszában is járunk az évnek, belső ellenőrzési csapatunk az Ön szervezete rendelkezésére áll. Transzparens árazásunknak köszönhetően díjazásunkkal kapcsolatban sem fogják meglepetések érni.
- ✓ **Tanácsadás:** A megállapításaink- és a jó gyakorlatként azonosított elemekről történő jelentéstétel mellett javaslatot teszünk, a vizsgált folyamat-, vagy az arra telepített kontrollok optimalizációjára. Kérés esetén új folyamat- vagy kontroll(ok) kidolgozásában is iparágtól függetlenül Ügyfeleink rendelkezésére állunk.



**Sok próbavásárlói lépés a KPMG próbavásárlói által egy lépés versenyelőnyt jelent az Ön szervezete számára!**



# Kapcsolat – A KPMG megújult IARCS csapata



**Rakó Ágnes** 

Partner

KPMG Tanácsadó Kft.  
1134 Budapest,  
Váci út 31.

**M:** +36 70 370 1792

**E:** [agnes.rako@kpmg.hu](mailto:agnes.rako@kpmg.hu)



**Matyi-Raczki Ildikő** 

Associate Partner

KPMG Tanácsadó Kft.  
1134 Budapest,  
Váci út 31.

**M:** +36 20 450 6742

**E:** [ildiko.raczki@kpmg.hu](mailto:ildiko.raczki@kpmg.hu)



**Oroszi Martin** 

Menedzser

KPMG Tanácsadó Kft.  
1134 Budapest,  
Váci út 31.

**M:** +36 70 333 1444

**E:** [martin.oroszi@kpmg.hu](mailto:martin.oroszi@kpmg.hu)



**Dr. Madarász-Doba Botond** 

Menedzser

KPMG Tanácsadó Kft.  
1134 Budapest,  
Váci út 31.

**M:** +36 70 679 9749

**E:** [botond.madarasz-doba@kpmg.hu](mailto:botond.madarasz-doba@kpmg.hu)



[kpmg.com/socialmedia](https://kpmg.com/socialmedia)

A jelen dokumentumban lévő információk általános jellegűek, és nem vonatkoznak egyetlen konkrét személy vagy társaság körülményeire sem. Bár törekszünk arra, hogy pontos és időszerű információkat adjunk, nem lehet garancia arra, hogy ezek az információk pontosak abban az időpontban, amikor megkapják azokat vagy arra, hogy pontosak maradnak a jövőben. Az ilyen információk alapján senkinek sem szabad intézkedéseket hozni megfelelő szakmai tanácsadás nélkül az adott helyzet alapos felmérését követően.

© 2024 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt felelősségű társaság, és egyben a KPMG International Limited („KPMG International”) angol „private company limited by guarantee” társasághoz kapcsolódó független tagtársaságokból álló KPMG globális szervezet tagtársasága. Minden jog fenntartva.

A KPMG név és logó a KPMG globális szervezet független tagtársaságai által licenc alapján használt védjegyek.