

De Mystery-aankoop

De auditor voert tijdens de audit van uw winkel een mystery-aankoop (MAK) uit. Hij koopt een zelfzorggeneesmiddel en checkt of de medewerker vraagt of de klant nog advies wenst (kassacheck) en een risicowaarschuwing geeft als dat nodig is. De auditor stelt ook een vraag om te kijken of het advies van de (assistent)drogist volgens het Zelfzorgvoorlichtingsmodel, het WASA-model en de Drogisten zelfzorgstandaarden wordt gegeven.

Mysteryshopper

Als de auditor vooraf verwacht dat hij in de winkel wordt herkend, dan stuurt hij voor de audit een mysteryshopper naar de winkel. Mocht de auditor tijdens de audit onverwacht worden herkend, dan beoordeelt hij de kassacheck en advisering met observatie, interviews en documentenonderzoek.

Beheersing vakkennis

Als de auditor tijdens het interview merkt dat de vakkennis onvoldoende wordt beheerst of toegepast, zet hij alsnog een mysteryshopper in voor een tweede bezoek. Als blijkt dat de vakkennis dan nog niet wordt beheerst of toegepast kan dit consequenties hebben voor behoud van het keurmerk. En als de auditor bij zijn eerste bezoek vindt dat de kennis wel goed wordt beheerst en toegepast, dan bezoekt een mysteryshopper het volgende jaar de winkel. Zie hiervoor het document met het schematische overzicht mystery-aankoop A en B.