

АПТЕКА АНЦ

АПТЕКА НИЗЬКИХ АНЦ

АПТЕКА НИЗЬКИХ ЦЕ

АПТЕКА НИЗЬКИХ Ц

Инструкция тайного покупателя:



Оценка качества обслуживания в сети аптек «Анкета Низьких Цін»

«Аптека Низких Цен» - это один из самых ярких и успешных брендов отечественного аптечного сектора, развитие которого осуществляется динамично и уверенно.

Сайт – (<http://www.anc.net.ua>)

ЗАДАНИЕ - КРАТКО

1. Визит выполняется самостоятельно, без сопровождения.
2. Название аптеки, которую необходимо посетить, посмотрите в адресе локации или в названии анкеты.
3. Необходимо оценить сотрудника аптеки (провизора, фармацевта). Запрещено оценивать стажеров.
4. Вам **необходимо получить консультацию по любой потребности из списка ниже**. Во время консультации не называйте название препарата самостоятельно. Запрещено консультироваться по средствам гигиены, косметике, сопутствующим товарам, таким как бинты, вата и т.п.
5. Если сотрудник предложил вам 1 конкретный препарат, то спросите у него почему именно этот препарат, если же несколько, то спросите какой из них будет лучше/эффективнее и почему.
6. После консультации, сделайте покупку на сумму не менее 30 грн. Любого препарата, по которому Вы консультировались.
7. Если сотрудник не выдал чек, **ПРОСИТЕ** его, сфотографируйте купленный товар.
8. Запомните, какие комплексные товары предложил сотрудник.
9. Во время визита оцените состояние аптеки, прилегающей территории, табличек на фасаде и двери, интерьер, презентабельность витрин и выкладку товара. А так же перед визитом прочитайте внимательно вопросы анкеты, на какие именно операционные стандарты нужно обратить внимание.
10. Обратите внимание на поведение и внешность персонала. Если Вы заметите нарушения, обязательно укажите это в анкете.
11. При возникновении нестандартных ситуаций во время визита обратитесь к Вашему координатору, который подскажет, как поступить далее.
12. Анкету нужно заполнить в течении 8 часов после визита.

АРТЕФАКТЫ



Аудиозапись визита (полная, хорошего качества, без треска и шума). На аудиозаписи обязательно должна быть вся проверка.



Фото фасада

Фото/скан-копия рекламных материалов, распечаток, визиток. Фото/скан-копия чека. Если кассир чек не выдал, попросите, сфотографируйте купленный товар.

Фото товара

АНКЕТА НЕ БУДЕТ ПРИНЯТА, ЕСЛИ:



- ❖ Нет обязательных артефактов (полная аудиозапись)
- ❖ Низкое качество аудиозаписи
- ❖ Вы не сделали покупку
- ❖ Анкета заполнена с задержкой более, чем на 8 часов.



В случае нарушения какого-либо требования данной инструкции Ваша анкета не будет принята и оплачена! ²

ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕШНОГО ВИЗИТА!

ЛЕГЕНДА

Посоветуйте мне пожалуйста что-нибудь :

1. от зубной боли
2. от температуры (взрослому)
3. от температуры ребенку
4. от простуды
5. от цистита
6. от расстройства желудка
7. от аллергии
8. от заложенности носа
9. от боли в суставах
10. какие-нибудь поливитамины
11. от геморроя
12. витамины для роста волос
13. от герпеса
14. от изжоги
15. от отита
16. от язвы
17. от грибка на коже
17. от грибка на ногте
18. от простатита
19. от гайморита
20. для улучшения памяти
21. для печени
22. от метеоризма ребенку
23. от растяжения (мышц рук, ног и т. д.)
24. от вшей
25. от кровоточивости десен
26. от молочницы
27. от аллергического дерматита
28. от похмелья
29. от боли в горле
30. от тяжести в желудке