

**Инструкция для Тайного покупателя**

Данная инструкция предназначена для участников исследования Mystery Shopping, проверяющих магазин строительно-отделочных материалов «Домикс» по заданию Profpoint.



|  |
| --- |
| **Соглашаясь на проведение этой проверки, Вы подтверждаете, что не являетесь (не являлись) сотрудником компании Домикс, а также Ваши друзья, родственники и знакомые также не являются (не являлись) сотрудниками компании Домикс.** |

**Внимание!** Будучи сотрудником компании Домикс и проводя проверки Тайным покупателем, Вы нарушаете Уголовный кодекс РФ. Данный факт свидетельствует о возникновении состава преступления, попадающего под статью 292 «Служебный подлог» УК РФ «…служебный подлог, то есть внесение должностным лицом…. В официальные документы заведомо ложных сведений, …если эти деяния совершены из корыстной или иной личной заинтересованности…».

**Требования к визиту:**

1. Перед проведением проверки внимательно прочитайте инструкцию и ознакомьтесь с анкетой на сайте: <https://profpoint.shopmetrics.com/auth/index.asp#login>
2. Перед визитом обязательно проверьте и подготовьте диктофон и камеру.
3. Необходимо предоставить следующие материалы:

* Фото фасада;
* Полную аудиозапись визита, достойного качества.

1. Анкету необходимо заполнить в течение **24 часов** после визита. **Анкета должна полностью соответствовать данным аудиозаписи. Аудиозапись должна быть качественной**, диалог между тайным покупателем и продавцом должен быть отчетливо слышен!

**ВАЖНО! Сохраняйте материалы по проверке в течение 1 месяца!**

**Цель проверки**

**Цель проверки:** **Оценить качество обслуживания в магазине строительно-отделочных материалов «Домикс», выполнение стандартов и внешний вид сотрудников.**

**Подготовка к проверке:**

**Настройка аппаратуры.** Подготовьте Ваш диктофон перед проверкой: сделайте пробную запись, настройте качество звука. Выбирайте режим записи HQ (High Quality). Проверьте, можно ли сделать запись длительностью более 20 минут (часто в диктофонах на мобильном телефоне стоит ограничение по времени до 1-2 минут). Проверьте наличие свободного места на диктофоне.

Продумайте, **куда Вы положите диктофон**. Нельзя размещать диктофон в сумке или в карманах шуршащей одежды. Оптимальное место – верхний карман одежды, чтобы на записи был отчетливо слышен диалог между Вами и персоналом. Наиболее **хорошее качество** получается при условии записи на гарнитуру телефона, когда она на шее (во избежание подозрений лучше прятать наушники под ворот). **ОЧЕНЬ ВАЖНО: записывающее устройство НЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ЗАМЕЧЕНО сотрудником (до, во время и после посещения).**

**Аудиозапись должна быть полной** (от момента начала консультации и до момента окончания) и обязательно должен быть разборчиво слышен Ваш диалог с сотрудником. **Не перебивайте** консультанта. Если консультант разговаривает тихо или стоит далеко от Вас, не стесняйтесь переспросить его, **попросить разговаривать громче или подойти к Вам**, чтобы показать или объяснить что-то подробнее.

**ВНИМАНИЕ!** Перед входом в магазин озвучивается «шапка», а именно: **дата, время, адрес магазина**.

**Ход проверки:**

1. Зайдите в магазин, осмотритесь, подождите 5 минут, пока продавец предложит помощь. ВАЖНО! Если в течение 5 минут **сотрудник подошел** к вам и предложил помощь, вежливо откажитесь от консультации: «Я пока еще посмотрю». Подождите 2 минуты, обращаемся к сотруднику. Если за 5 минут **сотрудник НЕ подошел**, обратитесь к сотруднику самостоятельно.
2. Ваша задача: получить консультацию у сотрудника по товару из ассортимента магазина**. СТАЖЕРОВ МЫ** **НЕ ПРОВЕРЯЕМ!**
3. **НЕ озвучивайте свои потребности самостоятельно, дайте возможность сотруднику выявить их**. Будьте готовы ответить на вопросы сотрудника по интересующему Вас товару. Ведите себя естественно. Представьте, что вы на самом деле выбираете себе напольное покрытие.
4. Проявите интерес к товару, который предлагает Вам сотрудник. Не перебивайте, задайте несколько уточняющих вопросов о характеристиках товара. Не торопите сотрудника, дайте ему возможность провести полноценную презентацию и выполнить стандарты.

**Ваша легенда: у Вас ремонт в квартире/доме. Вы выбираете себе напольное покрытие. Тщательно продумайте свою легенду, какое именно вам нужно покрытие: ламинат/линолеум и т.д., в какую комнату, какой метраж, длина и ширина комнаты, цвет и т.д. Важно точно помнить свою легенду, не путаться в ней, чтобы не раскрыть себя. Перед проверкой рекомендуем ознакомиться с ассортиментом на сайте магазина «Домикс»:** [**https://spb.domix-club.ru/**](https://spb.domix-club.ru/)

**НЕЛЬЗЯ ОЗВУЧИВАТЬ СРАЗУ ИНФОРМАЦИЮ ИЗ ЛЕГЕНДЫ. ТОЛЬКО ПОСЛЕ ВОПРОСОВ СОТРУДНИКА!**

**Обратитесь с запросом: «Выбираю напольное покрытие. Можете помочь с выбором?». Дайте сотруднику возможность отработать стандарты, задать вопросы на выявление потребностей.**

**В ходе консультации сделайте возражение касательно стоимости или качества товара. Например:** «Этот ламинат не разбухнет от воды?», «Дорого получается, я не рассчитывал(-а) на такую сумму», «Он не поцарапается?».

Если сотрудник предлагает вам дополнительный товар (плинтус, обои, плитку и т.п.), не перебивайте, выслушайте его.

**Обратите внимание, предложил ли Вам сотрудник доставку.** Если нет, задайте наводящий вопрос: «А доставка у вас есть?/Домой доставляете?».

**Обратите внимание, какие способы оплаты предлагает вам сотрудник.** Если сотрудник не рассказал про оплату, задайте наводящий вопрос: «А какие способы оплаты у вас есть?/Как я могу оплатить?».

**В конце консультации** сообщите сотруднику, что Вам необходимо подумать/посоветоваться с женой/мужем и завершите на этом проверку.

1. Оцените внешнее состояние магазина (освещение, чистота, выкладка товара и т.п.).
2. Оцените качество работы сотрудников (вежливость, готовность помочь, выполнение стандартов общения с покупателем и т.д.).
3. Оцените внешний вид сотрудников (наличие бейджа, наличие формы, опрятность и т.д.).

**Заполнение анкеты:**

* Анкета заполняется на нашем портале: <https://profpoint.shopmetrics.com/auth/index.asp#login> в течение 24 часов с момента совершения визита.
* С правилами заполнения анкет Вы можете ознакомиться [ЗДЕСЬ](http://www.ms-reports.ru/agent/?screen=intro&news=7)
* Все комментарии должны быть законченными предложениями. Предложения должны начинаться с большой буквы и заканчиваться точкой.
* Избегайте чересчур эмоциональных комментариев, придерживайтесь делового стиля речи.
* При заполнении анкеты обязательно прослушайте аудиозапись. Данные анкеты и аудиозаписи не должны иметь расхождений.

**Анонимность**

**Необходимое условие совершения визита – остаться неузнанным. Ваше поведение не должно выдать в Вас тайного покупателя, иначе оценка не будет объективной и полезной для компании.**

* Избегайте шаблонности в поведении. Наводящие вопросы должны быть уместными.
* Естественность. Необходимо «вжиться в роль», почувствовать себя настоящим покупателем.
* Проявляйте заинтересованность к рассказу продавца. Задавайте вопросы, если Вам что-то не понятно.
* Не смотрите долго и пристально на бейдж продавца. Лучше всего посмотреть на бейдж, когда продавец не смотрит на Вас.

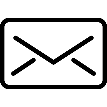
|  |
| --- |
| **ATTENTION1**  **Проверка не засчитывается в случае:**   * нет аудиозаписи проверки/записана только часть проверки; * на предоставленной аудиозаписи невозможно расслышать диалог; * не выполнен сценарий проверки; * нет фотографии фасада магазина; * тайный покупатель не соблюдал анонимность, раскрыл себя.   **Штрафы налагаются в случае:**   * неполного заполнения анкеты; * расхождения аудиозаписи и заполненной анкеты; * низкого качества аудиозаписи; * несвоевременного заполнения анкеты. |

**Внимание! Соглашаясь на данную проверку, Вы принимаете следующие условия: все материалы (аудиозаписи, фотографии проверяемых отделений, инструкции, анкеты и пр.), полученные в ходе и для проведения проверки, могут использоваться только для целей исследования. Запрещены: использование материалов в личных целях, публикация на внешних ресурсах, передача третьим лицам.**

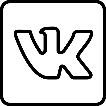
|  |
| --- |
| **Ваша работа является самой важной частью проекта оценки персонала компании методом «Таинственный покупатель». На основе Ваших сведений проводится анализ работы сотрудников и каждого магазина в отдельности. Результаты Ваших проверок влияют на премирование или депремирование сотрудников. Именно поэтому мы ждем от Вас ответственности, организованности и достоверности информации.** |

**Остались вопросы?**

Обязательно задайте их координатору по телефону или электронной почте (в ответ на это письмо)

**Наши контакты:**

****[**info@profpoint.ru**](mailto:info@profpoint.ru)

**+7 (812) 640-51-06, +7 (495) 640-65-08**

[**https://vk.com/club11099254**](https://vk.com/club11099254)