****

**Инструкция для «Тайного покупателя»**

Данная инструкция предназначена для участников исследования Mystery Shopping, проверяющих качество обслуживания консультантами **"INFORMAT"** по заданию Profpoint.

C:\Users\v.ivanova\Downloads\image001.png

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

**Внимание!** Будучи сотрудником компании " INFORMAT " 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. В данном проекте Вы оцениваете качество обслуживания консультантами и продавцами "INFORMAT".
2. Проверка включает в себя визит в конкретную локацию строго в оговоренный день c целью оценить качество обслуживания сотрудниками "INFORMAT".
3. Проверка проводится согласно графику работы выбранного магазина..
4. Предварительно изучите анкету, которую Вам надо будет заполнить после проверки. Обратите внимание на оцениваемые параметры.
5. Во время визита необходимо оценить:  
   - стандарты внешнего вида сотрудников;  
   - уровень знаний сотрнудников о продукте;  
   - уровень демонтрации сотрудником продукта;

- внешний вид магазина.

1. Проверка совершается самостоятельно, без сопровождения друзей, родственников, знакомых.
2. **Обязательные атрибуты проверки:**

* аудиозапись консультации;
* фото фасада магазина (вывеска, витрины и вход в магазин);
* фото чека;
* подробно и корректно заполненная анкета.

1. Анкету необходимо заполнить в течение **24 часов** после визита. **Анкета должна полностью соответствовать данным аудиозаписи.**

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

**Требования к аудиозаписи**

**Аудиозапись должна быть полной (от момента входа в магазин и до момента выхода) и обязательно должно быть разборчиво слышно Ваш диалог с сотрудником. НЕПОЛНЫЕ АУДИОЗАПИСИ НЕ ПОДЛЕЖАТ ПРИЕМКЕ.**

Если Вы собираетесь делать аудиозапись с помощью телефона, важно, чтобы во время визита телефонные звонки и СМС не поступали. Для этого необходимо на телефоне **выбрать режим «Полет»/«Flight Mode»/Автономный** (в каждом телефоне называется по-разному). В таком случае телефон работает, можно делать аудиозапись, но дозвониться в этот период никто не сможет.

**Требования к фотографиям**

* Все фотографии должны быть **хорошего качества**: четкие, не размытые.
* Вам необходимо будет сделать фото фасада магазина (так чтобы была видна вывеска, чтобы можно было идентифицировать магазин). **Важно!** **Фото фасада можно делать только после того, как Вы завершили проверку.**

**Легенда визита**

Заранее продумайте, по какому товару Вы будете консультировать. Если консультант будет задавать вопросы для выявления потребностей, у Вас не должно возникнуть проблем с ответами.

**Примеры легенды:**

* пришли выбирать ежедневник для планирования;
* присматривает краски или пластилин для ребенка 5 лет.

**Ход визита**

|  |
| --- |
| Перед входом в магазин **включите диктофон** (REC, запись) и скажите в микрофон (под запись): «дата и время визита, название магазина и адрес» |
| w256h2561390846431downcircular256 |
| При входе Вы сразу не подходите к свободному сотруднику, давая возможность проявить продавцу инициативу. **Если через 5 минут пребывания в магазине никто к Вам не подошел**, Вы можете самостоятельно обратиться к сотруднику за помощью.  Обратите внимание на внешний вид сотрудника, консультирующего Вас. |
|  |
| В начале взаимодействия с сотрудником Вы не сообщаете сразу свою потребность, основная инициатива должна исходить от сотрудника. Но диалог должен быть естественным. |
|  |
| В ходе общения с сотрудником Вам необходимо **озвучить возражение** (оно может касаться стоимости, качества, производителя и т.д.) |
|  |
| После консультации необходимо преобрести товар на сумму 50 руб. Покупаемый товар не должен обязательно совпадать с товаром, по которому Вы консультировалиь.  Вам необходимо оценить обслуживание на кассе:   * Обратите внимание на то, как происходит расчет. |
|  |
| ПОСЛЕ выхода из магазина продиктуйте на диктофон ФИО консультировавшего Вас сотрудника, ФИО кассира, время выхода из магазина |

**Заполнение анкеты**

* Анкета заполняется на нашем портале <http://mystery.profpoint.ru/agent/>
* С правилами заполнения анкет Вы можете ознакомиться [ЗДЕСЬ](http://www.ms-reports.ru/agent/?screen=intro&news=7)
* Анкета должна быть заполнена и отправлена координатору в течение **24 часов**.
* Все комментарии должны быть законченными предложениями. Предложения должны начинаться с большой буквы и заканчиваться точкой.
* Все ответы и комментарии в анкете должны полностью соответствовать аудиозаписи.
* Все отрицательные ответы должны быть прокомментированы.
* В комментариях необходимо придерживаться делового стиля. Комментарии должны быть содержательными. Пропуски, прочерки, заполнение комменатриев неинформативными символами (запятыми, точками и т.п.) – не допускаются.

**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, представить, что Вы уже выделили определенную сумму денег и запланировали покупку.

|  |
| --- |
| **C:\Users\v.osnos\Desktop\ATTENTION1.png**  **Проверка не засчитывается в случае:**   * Отсутствия диктофонной записи; * Проведения неполноценной консультации: сокращения разговора по вине проверяющего, нарушения сценария визита; * Нарушения анонимности проверяющего, раскрытия его как «Тайного Покупателя». * Частичной или полной фальсификации результатов, выявления несоответствий между отчетом, диктофонной записью и видеозаписью. В зале магазина существует система видеонаблюдения, с которой сверяется время и ход визита; * Несвоевременного и неполного заполнения анкеты и отправки диктофонной записи (позднее **24 часов** после совершения проверки без предупреждения). |

**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.**

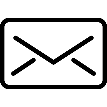
|  |
| --- |
| **Ваша работа является самой важной частью проекта оценки персонала компании методом «Таинственный покупатель». На основе Ваших сведений проводится анализ работы сотрудников и каждого магазина в отдельности. Результаты Ваших проверок влияют на премирование или депремирование сотрудников.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

****

**Остались вопросы?**

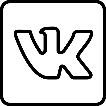
Обязательно задайте их координатору по телефону или электронной почте (в ответ на это письмо)

**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)