**

**Инструкция для «Тайного Покупателя»**

Данная инструкция предназначена для участников исследования «Mystery Shopping», проверяющих салоны обуви **«**Respect**»** по заданию «Profpoint».

**Требования к визиту**

1. В данном проекте Вы оцениваете качество обслуживания клиентов обувных брендов **«**Respect**».**
2. Во время проверки у вас будет два этапа:

- резервирование товара на сайте и

- визит в салон со сценарием «**консультация-покупка-возврат**».   
Это два разных этапа проверки. При визите мы не упоминаем про резервирование.

1. До посещения в магазин: Вы должны зарезервировать товар на сайте [www.respect-shoes.ru](http://www.respect-shoes.ru) и оценить работу сотрудника по подтверждению резервирования. Этап резервирования заканчивается после звонка сотрудника.
2. Во время посещения в магазин Вы получаете консультацию у сотрудника салона. Оцениваете работу сотрудников при покупке и возврате. Про резервирование товара Вы не упоминаете сотрудникам.

**Ваша задача:** проконсультироваться у продавца, примерить для сравнения несколько пар обуви, затем купить любую обувь (кроме домашних тапочек), чтобы оценить работу кассира. Перед визитом обязательно продумайте Вашу легенду: какую обувь и для каких целей Вы выбираете.

1. Проверки выполняются строго в оговоренный с координатором день как минимум за 30 минут до закрытия, но строго в будние дни. **В субботу и воскресенье проверка не проводится.**
2. Возврат Вы осуществляете в тот же день, не ранее чем через 30 минут или в любой другой день на протяжении 5 дней от покупки. При себе иметь паспорт.
3. Проверка совершается самостоятельно, без сопровождения друзей, родственников, знакомых. В ходе консультации продукт подбирается для себя.
4. Запомните ФИО сотрудников, которые Вас консультировали, обратите внимание, как они выглядели (продавец и кассир).
5. **Обязательные атрибуты проверки:**
6. Оценка резервирование товара на сайте

* Скриншот с сайта по резервированному товару
* Аудиозапись звонка сотрудника по зарезервированному товару

1. Оценка сотрудника при визите в магазин

* полноценная консультация с сотрудником салона строго по сценарию;
* фотография фасада салона
* фото чека
* подробно и корректно заполненная анкета. Анкета должна быть заполнена не менее, чем на 90% комментариями, обязательно комментировать все отрицательные ответы.
* полная аудио запись визита с покупкой и с возвратом.

1. Анкету необходимо заполнить в течение **12 часов** после визита. **Анкета должна полностью соответствовать данным аудиозаписи.** Если **возврат** выполняется **в другой день от покупки,** заполняем анкету после возврата в течении **12 часов.**

**Подготовка к проверке**

1. **Изучение методических материалов.** Перед проверкой изучите внимательно данную инструкцию и анкету в системе.

2. **Настройка аппаратуры.** Подготовьте Ваш диктофон перед проверкой: сделайте пробную запись, настройте качество звука. Всегда выбирайте режим записи HQ (High Quality). Проверьте, можно ли сделать запись длительностью более 10 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 консультантом. Наиболее **хорошее качество** получается при условии записи на гарнитуру телефона, когда она на шее (во избежание подозрений лучше прятать наушники под ворот).

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.

**Аудио запись должна быть полной (от момента входа в салон и до момента выхода) и обязательно должно быть разборчиво слышно Ваш диалог с сотрудником.**

**Обращаем Ваше внимание, что неполная аудиозапись проверки не может быть принята.**

**Убедительная просьба сохранять материалы по проверке в течение 1 месяца.**

**Алгоритм работы при резервировании товара**

До посещения магазина необходимо выполнить следующие пункты:

1)Зарезервировать товар на сайте [www.respect-shoes.ru](http://www.respect-shoes.ru)

2) Оценить через какое время магазин связался (по стандарту в течение часа с момента оформления заказа)

3) Оценить работу сотрудника:

\* Сотрудник подтвердил резервирование товара и обозначил на какой срок

\* Сотрудник был доброжелателен.

\* Сотрудник рассказал про действующие акции в магазине.

\* Сотрудник попрощался.

**Алгоритм работы при визите в магазин**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ваши действия** | **Что нужно запомнить** |
| **Приветствие, установление контакта** | * При входе в магазин Вы **не здоровайтесь первыми с сотрудниками и не просите сразу консультацию.** * Если сотрудник **не подходит к Вам в течение 5 минут**, **обращаетесь** **сами** к свободному сотруднику, просите помощи. * Если сотрудник **подойдет к Вам в течение 2 минут**, **Вы отказываетесь от консультации** (напр. «Просто посмотрю», «Еще не знаю, сейчас посмотрю» и т.п.). * Если сотрудник **повторно подходит в течение 2 минут, начинаете диалог**.   Если **не подошли повторно в течение 5 минут**, то Вы **сами подходите** к свободному сотруднику и просите помощи. **Примерная фраза *«у Вас есть размер (37,38,39), вот такая модель. Помогите мне найти,* пожалуйста*».*** | * При Вашем появлении в течение 30 секунд кто-либо из сотрудников доброжелательно поприветствовал Вас. * Через сколько минут сотрудник подошел к Вам в первый раз. * Через сколько минут сотрудник подошел к Вам во второй раз. * Когда сотрудник обратился к Вам, он не использовал запрещенные фразы, такие как: ***«Вам что-то подсказать?», «Вам чем-то помочь?»*** |
| **Примерка** | * Обратите внимание, какое количество моделей Вам предлагает продавец, на чем делает акцент, говорит ли о преимуществах обуви в Вашей ситуации, подготовил ли обувь для примерки. * Согласитесь примерить модель, когда продавец предложит подходящую. * В ходе консультации **Вы самостоятельно не интересуетесь акциями**, скидками и специальными предложениями. | * Сотрудник предложил Вам примерить заинтересовавшую модель * Сотрудник поинтересовался, какую полупару удобнее примерить первой: правую или левую * Сотрудник подготовил модель к примерке (освободил от бумаги-наполнителя, развязал шнурки, расстегнул молнию) * Сотрудник предложил пройтись по залу, оценить удобство модели * Сотрудник поинтересовался ощущениями от примерки * Сотрудник предложил Вам примерять обе полупары * При взаимодействии с Вами сотрудник проговаривал название бренда "Респект" * Сотрудник рассказал об одном или нескольких свойствах и преимуществах обуви * Сотрудник предложил выбрать еще одну пару обуви или сумку * При взаимодействии с Вами сотрудник рассказал о преимуществах бонусной программы и предложил оформить бонусную карту. * Сотрудник озвучил информацию о текущей акции или спец.предложении |
| **Предложение дополнительных товаров** | * Обратите внимание на то, какие товары дополнительно предлагал сотрудник. * Запрещено самостоятельно спрашивать о дополнительных товарах, средствах по уходу за обувью. | * Сотрудник предложил купить дополнительные товары (ремень, платок, зонт, сумку). * Сотрудник дал рекомендации по уходу за обувью. * Сотрудник предложил приобрести косметические средства по уходу за обувью, шнурки, стельки, рожки, щетки и пр. |
| **Работа с возражениями/Завершение продажи** | * В ходе проверки продемонстрируйте сомнения, чтобы проверить работу с возражениями со стороны п/к. Возражения могут касаться качества, дизайна, удобства:   1. Это натуральная кожа?  2. Обувь не расклеится?  3. Неудобная колодка.  4. Это дорого   * По окончании примерки, если консультант не предлагает приобрести Вам обувь, Вы молча надеваете свою обувь, чтобы дать возможность консультанту задать вопрос о намерении сделать покупку. * Если к моменту, когда Вы обулись (в свою обувь), консультант не спросил, будете ли Вы делать покупку, Вы сами сообщаете сотруднику, что хотите купить обувь и проходите на кассу для расчета. * **ВАЖНО!** Переход к покупке должен быть уместным, логичным и естественным! | * При возникновении возражения сотрудник в любом случае отрабатывает его по алгоритму (выслушать - задать уточняющий вопрос - проявить понимание - аргумент - закрыть возражение) или предлагает альтернативу с учетом возникшего/их возражения/ий. * Сотрудник предложил приобрести товар и пройти к кассе для оформления покупки. |
| **Продажа товара. Работа кассира** | * На кассе Вам необходимо оценить работу кассира, его поведение. * Оцените, выполнил ли кассир следующие действия: * Кассир поприветствовал * Кассир предложил воспользоваться Системой Быстрых Платежей * Кассир задал вопрос о том, была ли презентация правильного ухода за выбранной моделью, в случае отрицательного ответа провел презентацию правильного ухода и предложил приобрести средства по уходу за обувью * Кассир уточнил о наличии Бонусной карты, в случае отсутствия рассказал об условиях Бонусной программы и предложил оформить Бонусную карту * Кассир поблагодарил за покупку и предложил приходить еще | |
| **Возврат товара** | * **Приобретенный товар можно вернуть через 30 минут - 5 дней после покупки.** **Для оформления возврата необходимо иметь при себе паспорт, чек и товар в упаковке.** * Не озвучивайте сразу причину возврата, дайте возможность сотруднику выполнить стандарт. * Вы можете объяснить возврат следующим образом: - Вы подобрали другую модель обуви в другом магазине, поэтому хотели бы вернуть эту пару. * **Аудиозапись возврата товара ОБЯЗАТЕЛЬНА.** | * Когда Вы вернули покупку в магазин, Вам вернули ее стоимость. * Сотрудник поинтересовался причиной возврата. * Сотрудник предложил альтернативный товар. * Сотрудник вежливо попрощался с Вами. |

В ходе проверки ведите себя пассивно - никаких уточняющих вопросов и чрезмерного интереса. Это дает возможность объективно оценить работу продавца и поставить правильную оценку, к тому же активность со стороны ТП выдает его перед продавцами.

**Ваша анкета может быть удалена, если**

Вы поздороваетесь первым сразу после входа в магазин.

Будете использовать возражение о том, что производитель обуви Китай (напр., «Мне не нравится, что это Китай!», «Я сомневаюсь в качестве обуви, это же Китай» и аналогичные), т.к. по возражениям на эту тему Вас сразу раскроют как Тайного покупателя.

Будете консультироваться по аксессуарам.

Будете спрашивать о дополнительных товарах, о средствах по уходу за обувью.

Визит будет с детьми, знакомыми и родственниками.

Покидать магазин без получения консультации и покупки.