

Инструкция для Тайного покупателя

**Проверка магазинов с вывеской **

**Время посещения объекта:** в режим работы магазина/острова. Проверка совершается в одиночестве, без сопровождения родственников/детей/знакомых. Проверка совершается не позднее, чем за полчаса до закрытия магазина.

Весь визит обязательно **запишите на диктофон. На аудио НЕ говорим свое ФИО, дату, время визита.**

**Длительность визита**: **ВАЖНО! Проверка должна быть ограничена по времени, длительность Вашей проверки должна быть не более 10 минут, превышение этого тайминга возможно только при долгом ожидании сотрудника.**

**ХОД ВИЗИТА**

# Консультация проводится только по следующим изделиям:

* + Кольца
  + Серьги
  + Подвески

Выбираем только **женские украшения или детские украшения**. **Проверка проводится без совершения покупки.** Вы должны оценить работу сотрудника по установлению контакта, работе с потребностями покупателя, презентации украшений, завершению работы с покупателем. В анкете также необходимо описать Ваши субъективные впечатления об обслуживании в целом и вовлеченности продавца в процесс консультации. **Субъективные впечатления, пожалуйста, опишите очень подробно. Это важно для оценки работы продавца!**

**Просим обратить внимание на ситуацию при входе в точку проверки:**

* + **При входе в салон запрещено самостоятельно просить помощи сотрудника. Вы должны ожидать установления контакта со стороны персонала магазина не менее, чем в течение 5 минут.** Только по истечении этого времени Вы можете обратиться самостоятельно.
  + **Если при входе в салон к Вам обратился сотрудник, Вы** должны сразу продолжить беседу. Не нужно отказываться от помощи.

1. В начале консультации Вы описываете свою потребность **только в общих чертах**: *Хочу купить кольцо/серьги для себя/сестры*. Ограничьтесь каким-то одним изделием, не запрашивайте комплект, чтобы не увеличивать длительность визита.
2. **Продавец должен сам предложить покупателю примерить украшение** (или предложить примерить на себе, если покупатель – мужчина). Вы должны дать возможность продавцу самому предложить Вам примерку.
3. **Ведите себя естественно, но не перетягивайте инициативу в беседе на себя.**

# Проверка проводится без покупки, в завершении беседы с продавцом, скажите, что еще подумаете, посмотрите и примите решение.

**ПОВЕДЕНИЕ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ**

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

# Ведите себя ПАССИВНО!

Если сотрудник в ходе консультации спрашивает, **знакомы ли Вы с брендом**, вы можете сказать: «Да, слышал что-то про ваши магазины». Выбирайте украшения, не задавайте активно вопросы сотруднику, пусть инициатива будет на его стороне, не спрашивайте про акции, скидки и тд.

**\*Будьте внимательны!** Отправляясь на проверку, снимите с себя украшения фирмы SOKOLOV! Наличие на Вас украшений этого бренда даст сотруднику понять, что Вы в салоне уже не в первый раз.

**АРТЕФАКТЫ**

* Полная аудиозапись визита

**СОТРУДНИК**

**Обратите внимание на сотрудника, который предлагает Вам консультацию.** В магазине могут находиться сотрудники другой категории, которые консультируют покупателей, но не являются продавцами. Их можно определить так: сотрудники без бейджа, одеты не по форме, а просто белый вверх-темный низ, возможно наличие серого жилета. Пожалуйста, **по возможности избегайте консультации с ними**. Если такой сотрудник предлагает помощь, скажите, что хотели бы еще посмотреть, и затем сами обратитесь к свободному продавцу. **Продавцы выглядят:** серое платье. Допустимо вместо продавца обратиться к **директору**: розовая блузка и серый жакет.

**ЗАПОЛНЕНИЕ ОЦЕНОЧНОЙ АНКЕТЫ**

* Анкета заполняется на нашем портале <http://mystery.profpoint.ru/agent/>
* С правилами заполнения анкеты Вы можете ознакомиться [ЗДЕСЬ](http://mystery.profpoint.ru/agent/?screen=intro&news=7)
* Заполните анкету не позднее, чем через 24 часов после визита. Если анкета не будет заполнена в течение указанного времени, а также, если Вы не предупредили координатора о том, что заполните анкету позднее, она может быть не принята
* Уважаемые Тайные покупатели, при заполнении анкеты необходимо проставлять тайминги по аудио в обязательном порядке на всех основных моментах проверки.
* Анкеты без указания времени на аудио данных вопросов будут оштрафованы!

**ВАША АНКЕТА МОЖЕТ БЫТЬ УДАЛЕНА**

Если:

* + Аудиозапись неполная, ненадлежащего качества, отсутствует;
  + ТП обратился самостоятельно меньше, чем через 5 минут
  + Длительность визита более 15 минут;
  + Визит совершен в неоговоренный с координатором день