****

**Инструкция для «Тайного покупателя»**

Данная инструкция предназначена для участников исследования Mystery Shopping, проверяющих сеть ресторанов Subway по заданию Profpoint.



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

**Внимание!** Будучи сотрудником компании Subway и проводя проверки Тайным покупателем, Вы нарушается 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…».

**Цель проверки**

Проверка включает в себя визит в конкретную локацию, заказ и оплату определенной продукции c целью оценить:

1. Компетентность персонала ресторана: знание ассортимента и владение техникой продаж;
2. Имиджевые параметры (внешний вид сотрудников, внешний вид ресторана).

По результатам визита обязательно предоставляется **аудиозапись проверки (от входа до выхода), фотография фасада ресторана (фудкорта), фото/скан чека, фотографии нарушений (если они были), фотография часов работы ресторана (ТЦ, если это фудкорт) и скрин часов работы из Яндекс Карт, фотография зоны с мылом и бумажным полотенцем для рук и график уборки в туалетной комнате, фотография меню ресторана.**

**ВАЖНО!** Все фотографии должны делаться Вами после совершения покупки перед уходом из ресторана (недопустимо делать фото во время обслуживания).

**Требования к визиту**

1. Изучите анкету, которую Вам надо будет заполнить после проверки. Обратите внимание на оцениваемые параметры.
2. Внимательно **прочитайте инструкцию** к визиту до начала проверки.
3. Перед визитом обязательно проверьте и подготовьте диктофон
4. **ОБЯЗАТЕЛЬНО ЗАРАНЕЕ** **найдите нужный ресторан на Яндекс Картах.** Посмотрите указанные на Яндекс Картах часы работы ресторана. Сделайте фото/скрин часов работы на Яндекс картах (Вам нужно будет прикрепить его к Анкете). **Во время визита Вам необходимо будет сравнить это время с часами работы ресторана на входе или с часами работы Торгового центра, если ресторан находится на фудкорте, и сделать фотографию!**
5. **ОБЯЗАТЕЛЬНО ЗАРАНЕЕ установите себе Мобильное приложение Subway** (по [**ССЫЛКЕ**](http://mkarta.com/2616) или введите при поиске приложения в мобильном телефоне название Subway Russia), если до визита в качестве Тайного гостя его у Вас не было.
6. Визит должен быть выполнен не позже, чем за 2 часа до закрытия ресторана. **Длительность пребывания в ресторане – не менее 15-20 минут!**
7. **Вы ОБЯЗАТЕЛЬНО должны остаться кушать в ресторане**, т.к. иначе не сможете объективно оценить параметры анкеты относительно зала и сэндвича.
8. Анкету необходимо заполнить в течение **8 часов** после визита. **Анкета должна полностью соответствовать данным аудиозаписи. Аудиозапись должна быть качественной**, диалог между тайным покупателем и продавцом должен быть отчетливо слышен. Анкета должна быть заполнена подробными содержательными комментариями!

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

**Работа с диктофоном**

**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 входа в ресторан и до момента выхода) и обязательно должен быть разборчиво слышен Ваш диалог с сотрудником. **Не перебивайте** продавца. Если он разговаривает тихо или стоит далеко от Вас, не стесняйтесь переспросить его.

**Проверки без аудиозаписи или с низким качеством аудиозаписи мы принять не сможем!**

**Аудиозапись должна состоять из:**

1. **Первоначальной информации**, которую Вы проговариваете на диктофон ПЕРЕД началом проверки: Название ресторана. Адрес. Дата. Время.
2. **Полного процесса обслуживания**, включая время ожидания и общение с сотрудником.
3. **Конечной информации**, которая проговаривается на диктофон ПОСЛЕ окончания проверки: Сотрудник (фамилия и имя), которого Вы проверили, точное описание внешности и формы сотрудника.

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.

**Подготовка к визиту**

**Шаг 1.** Откройте **Яндекс Карты** и найдите нужный Вам ресторан. Сделайте скрин/фото графика работы ресторана, сохраните!

**Шаг 2.** Установите себе **Мобильное приложение Subway** (по [**ССЫЛКЕ**](http://mkarta.com/2616) или введите при поиске приложения в мобильном телефоне название Subway Russia), если до визита в качестве Тайного гостя его у Вас не было.

Если до визита в ресторан Вы уже являлись пользователем Мобильного приложения Subway, в ходе проверки **Вы не должны брать подарочные позиции в меню за накопленные ранее баллы**. В ходе визита с целью проверки необходимо использовать Мобильное приложение только для начисления баллов.

**Вы не должны спрашивать** на кассе о Мобильном приложении первыми: необходимо дождаться, чтобы на этапе оплаты сотрудник САМ спросил Вас, пользуетесь ли Вы Мобильным приложением. Если сотрудник на момент оплаты этого не сделает, только в этом случае Вам необходимо самому озвучить **непосредственно перед тем, как кассир пробьет чек**, что у Вас есть Мобильное приложение, и Вы хотите им воспользоваться для начисления баллов.

**Ход визита**

|  |
| --- |
| Перед началом проверки **включите диктофон** (REC, запись) и скажите в микрофон (под запись): Название ресторана. Адрес. Дата. Время. |
| w256h2561390846431downcircular256 |
| Войдите в ресторан, осмотритесь. **Обратите внимание** на чистоту полов, окон, мебели, были ли поверхности столов убраны – без остатков еды, мусора.  **В процессе заказа** **оцените** чистоту витрин и выкладку продуктов, в наличии ли все ингридиенты для сэндичей, нет ли пустых контейнеров, напитки и десерты должны иметь привлекательный вид. |
| При наличии в ресторане **туалетной комнаты**, Вы должны **обязательно её посетить** и оценить чистоту помещения, укомплектованность расходными материалами (туалетная бумага, мыло, бумажные полотенца, заполненный график уборки). Урны не должны быть переполнены. **Сделайте фото.** |
| Изучите меню ресторана, когда окажетесь в зоне обслуживания, если не знаете заранее, какой сэндвич будете брать. **Не здоровайтесь с сотрудником первыми, озвучивать свои потребности сразу и самостоятельно – запрещено!** Дождитесь приветствия/вопроса сотрудника, дайте ему время проявить первым инициативу. **Ведите себя естесственно: если Вы чего-то не понимаете в меню, Вам не хватает информации, чтобы определиться с заказом – спрашивайте сотрудника.**  **Закажите сэндвич 15 см.** Ингредиенты (овощи, соусы) к сэндвичу выберите по желанию. Также дождитесь вопроса или предложения напитка от сотрудника.  **ОБЯЗАТЕЛЬНО** обратите внимание на то, **задал ли сотрудник вопрос о сыре** к сэндвичу – предложил ли его положить, прокомментировал ли, что одна (первая) порция сыра добавляется по желанию покупателя к сэндвичу бесплатно?  Во время приготовления заказа **обратите внимание**, **какой вид салата (капусты)** – Пекинская капуста или салат Айсберг – **будет в зоне приготовления заказа** (в овощной секции). Если Вы сомневаетесь, какой вид капусты (салата) используется в ресторане, уточните у сотрудника: «Подскажите, а это что за салат (капуста)?».  **Если сотрудник не предложил Вам напиток на кассе – обязательно закажите его, но только после того, как начался расчет на кассе.** **Напиток должен быть РАЗЛИВНЫМ!!!** |
| **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ** на действия сотрудника на кассе: он должен обязательно уточнить у Вас наличие мобильного приложения.  Если Вы видите, что сотрудник уже приступает к расчету и собирается проводить оплату, а про приложение так и не сказал, **ТОЛЬКО В ЭТОМ СЛУЧАЕ** **Вы обязательно говорите** сотруднику о том, что у Вас есть приложение **и Вы хотите использовать его для начисления баллов**. |
| По Вашему желанию сэндвич должны поджарить (в скоростной печи для сэндвичей). После приготовления сэндвич должен выглядеть аппетитно и аккуратно. Готовый сэндвич должен быть аккуратно упакован и не должен разваливаться после открытия упаковки. |
|  |
| Запомните имя на бейдже и внешность сотрудника, который Вас обслуживал. Если Вас обслуживало несколько сотрудников (например, один сотрудник готовил заказ, а другой рассчитывал на кассе), дайте обратную связь по каждому из них отдельно.  Запомните, были ли сотрудники одеты в униформу (должны быть в наличии фартук, кепка, бейдж). Униформа чистая, бейдж хорошо виден, имеет презентабельный вид.  Также отметьте, были ли сотрудники опрятны и аккуратны (волосы уложены, длинные волосы собраны, макияж нейтральный, руки и ногти ухожены, ногти не длинные, без лака). |
|  |
| **В КОНЦЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОПРОСИТЕ ЧЕК, если сотрудник Вам его не выдал.**  Общая сумма компенсации по чеку **не больше 350 рублей для Москвы/Санкт-Петербурга** и **не больше 320 рублей для Регионов.**  **В заказе ОБЯЗАТЕЛЬНО должен быть сэндвич 15 см. и разливной напиток.** |
| **Непосредственно перед уходом** из ресторана сделайте фото слайдов меню в зоне заказа и приложите их к Анкете. Обычно, в ресторане 8 слайдов. На фотографиях должен быть хорошо видно общее изображение каждого слайда: название заголовков, изображения (информация небольшого размера, например, цены, может быть не четко читаемой на фото – это не критично). Если все слайды меню не помещаются на одном фото, сделайте несколько фотографий.    **ЗАПРЕЩЕНО**   * самому заказывать сыр, двойную порцию ингредиента, другие блюда, кроме сэндвича. Если сотрудник предложит что-то дополнительно, Вы можете заказать предложенное при желании (сумма чека сверх 350 рублей не компенсируется); * заказывать самостоятельно ролл, а не сэндвич на хлебе. Ролл можно приобрести только в том случае, если сотрудник сообщил, что хлеба нет в наличии, а также при соблюдении условия, что на аудиозаписи эта информация будет хорошо слышна; * заказывать алкогольные напитки и напитки в бутылке (безалкогольный напиток в бутылке можно взять ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ, если в ресторане не было никаких разливных напитков, включая чай и кофе); * выполнять более трех визитов в квартал по данному проекту, иначе Ваши анкеты не будут приняты и оплачены; * выполнять визиты в один и тот же ресторан чаще, чем раз в полгода по данному проекту, иначе Ваши анкеты не будут приняты и оплачены. |

**Артефакты по проверке**

* Аудиозапись визита полная и качественная (должно быть хорошо и четко слышно как Вас, так и сотрудников);
* Фото/скан чека;
* Фото нарушений, если они были (в зале, в туалетной комнате);
* Фото фасада (**Внимание!** Фото фасада делаете только ПОСЛЕ проверки);
* Фото/скан часов работы ресторана с Яндекс карт и фото часов работы ресторана на фасаде здания/ТЦ (**Внимание!** Фото делаете только ПОСЛЕ проверки)
* Фото меню ресторана (**Внимание!** Фото делаете только ПОСЛЕ проверки)

**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.
* Ведите себя естественно.
* Проявляйте заинтересованность к рассказу продавца. Задавайте вопросы, если Вам что-то не понятно.
* Не смотрите долго и пристально на бейдж сотрудника. Лучше всего посмотреть на бейдж, когда сотрудник не смотрит на Вас.

**Заполнение анкеты**

* Анкета заполняется на портале
* Анкета должна быть заполнена на портале и отправлена координатору в течение 8 часов после проверки!
* В анкете нужно оставлять 90% комментариев, обязательно комментировать все отрицательные ответы. Комментарии должны быть подробными, информативными. Комментарии пишутся с большой буквы, в конце предложения ставится точка.
* К анкете на сайте необходимо прикрепить все артефакты.

|  |
| --- |
| **C:\Users\v.osnos\Desktop\ATTENTION1.png**  **Проверка не засчитывается в случае:**   * нет аудиозаписи проверки или записана только часть проверки; * нет необходимых фото/скринов; * на предоставленной аудиозаписи невозможно расслышать диалог; * не выполнен сценарий проверки; * не указаны имя (в точности, как оно было на бейдже) и описание внешности сотрудников, с которыми Вы общались; * ТП не соблюдал анонимность, раскрыл себя. |

**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 каждого офиса. 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) 501-94-00**