****

**Инструкция для «Тайного покупателя»**

Данная инструкция предназначена для участников исследования Mystery Shopping, проверяющих сеть магазинов одежды GATE31 по заданию Profpoint.



|  |
| --- |
| **Соглашаясь на проведение этой проверки, Вы подтверждаете, что не являетесь (не являлись) сотрудником компании GATE31, а также Ваши друзья, родственники и знакомые также не являются (не являлись) сотрудниками компании GATE31.** |

**Внимание!** Будучи сотрудником компании GATE31 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 строго в оговоренный день, консультацию по товару, покупку и дальнейший возврат товара c целью оценить:

1. Компетентность персонала магазина: знание ассортимента и владение техникой продаж;
2. Выполнение стандартов обслуживания на кассе;
3. Имиджевые параметры (внешний вид сотрудников, внешний вид магазина)

По результатам визита обязательно предоставляется **аудиозапись проверки (консультация, покупка), аудиозапись возврата, фото покупки (в фирменной упаковке), фото чека.**

**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. Уточните часы работы магазина, в котором совершаете проверку, на официальном сайте GATE31 или у координатора.
5. 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!**

**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 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.

**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 магазина. Адрес магазина. Дата. Время.

*Например.* GATE31. Москва. Тверской бульвар, 3. 22 января. 15.00.

1. **Полной консультации**, включая время ожидания и общение с сотрудником;
2. **Конечной информации**, которая проговаривается на диктофон ПОСЛЕ окончания проверки: Сотрудник (фамилия и имя), которого Вы проверили, точное описание внешности и формы сотрудника.

*Например.* Сотрудник Сергеев Владимир, рост примерно 180 см, темные волосы, короткая стрижка, одет в белую рубашку, темные брюки, обувь закрытого типа

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.

**Ход визита**

|  |
| --- |
| Перед началом проверки **включите диктофон** (REC, запись) и скажите в микрофон (под запись): Название магазина. Адрес магазина. Дата. Время. |
| w256h2561390846431downcircular256 |
| Войдите в магазин, осмотритесь. Не обращайтесь сразу к продавцу, подождите пару минут, пока продавец к Вам подойдет. В это время оцените выкладку товара, внешний вид оборудования и сотрудников. Запомните, чем занимался продавец в это время. Если продавец обратился к Вам сразу - начните консультацию. |
|  |
| **ИЗНАЧАЛЬНО ПРОДУМАЙТЕ ПОДРОБНО СВОЮ ЛЕГЕНДУ! БУДЬТЕ ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ СОТРУДНИКА.**  **Нельзя сразу озвучивать все свои потребности**, стоит начать с общей фразы. Например: "Подбираю что-нибудь для офиса", "Помогите, пожалуйста, сориентироваться в блузках".  Дайте продавцу возможность задать Вам дополнительные вопросы, узнать, что именно Вам нужно. Запомните, какие вопросы задавал консультант. Выберите несколько моделей для сравнения и дайте сотруднику возможность сделать их сравнительную характеристику.  Задайте несколько вопросов о производителе, свойствах ткани, чтобы понять, насколько полно сотрудник владеет информацией о товаре.  Обратите внимание, рассказал ли сотурдник о правилах эксплуатации, гарантии на изделие, условиях возврата. |
|  |
| **В ходе беседы обязательно сделайте хотя бы одно возражение**, например:   * Неинтересная модель. * Некачественный крой. * Ткань не очень приятная. |
|  |
| Обязательно **примерьте** несколько моделей выбранного товара. Если консультант предлагает выйти к большому зеркалу – **не отказывайтесь**.  Обратите внимание, есть ли в примерочной ложка для обуви и вешалка для личных вещей. Запомните, как консультант работал с Вами в примерочной. |
|  |
| **Обязательно совершите покупку выбранной вещи.** При покупке обратите внимание на действия сотрудника за кассовым аппаратом, правильно ли он произвел все расчеты.  **\*Если после расчета и выдачи Вам товара сотрудник не выдал Вам чек и попрощался, то ЗАПРОСИТЕ чек самостоятельно!!!**  **ВАЖНО! Обмену и возврату не подлежать носочно-чулочные изделия, нижнее белье. Не совершайте покупку товаров из данных категорий в рамках проверки.** |
|  |
| **Возврат товара можно совершить в течение часа после покупки, либо в течение 2-х следующих дней (сообщите координатору, когда планируете произвести возврат товара)!!** При себе на всякий случай стоит иметь паспорт!  **ОБЯЗАТЕЛЬНО** сделайте фотографию чека и покупки (в фирменной упаковке) **ДО** возврата, т.к. потом их у Вас заберут.  После возврата не забудьте сделать фотографию фасада магазина. |

**Артефакты по проверке**

* **Аудиозапись визита: консультация + покупка;**
* **Аудиозапись возврата;**
* **Фото фасада;**
* **Фото чека;**
* **Фото товара в фирменной упаковке.**

**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)
* Заполните анкету **в течение 24 часов** с момента совершения визита.
* Все ответы и комментарии в анкете должны полностью соответствовать аудиозаписи.
* Комментарий должен быть дан на каждый отрицательный ответ. Комментарий должен отражать суть ответа на вопрос, не должен повторять формулировку вопроса.
* Все комментарии должны быть законченными предложениями. Предложения должны начинаться с большой буквы и заканчиваться точкой. Комментарии должны быть написаны грамотно.
* В комментариях необходимо придерживаться делового стиля.

**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.
* 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 (демонстрирует товар).

|  |
| --- |
| **C:\Users\v.osnos\Desktop\ATTENTION1.png**  **Проверка не засчитывается в случае:**   * визит совершен в другой день; * нет аудиозаписи проверки/возврата или записана только часть проверки; * на предоставленной аудиозаписи невозможно расслышать диалог; * не выполнен сценарий проверки (нет сомнения/возражения, использована другая легенда); * **нет фотографии чека, товара или 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.**

**Штрафные санкции**

|  |  |
| --- | --- |
| **Нарушение** | **Штраф** |
| *Проверка* | |
| Нарушение сценария проверки, легенды | до 50% от стоимости проверки/удаление анкеты |
| *Материалы* | |
| Предоставление некачественных материалов: аудио, фотографий | до 50% от стоимости проверки/удаление анкеты |
| Отсутствие какого-либо из обязательных артефактов | Удаление анкеты |
| *Анкета* | |
| Задержка заполнения анкеты | до 50 руб. |
| Нарушение правил по заполнению анкеты | до 50 руб. |
| Отсутствие комментариев в анкете | до 100 руб. |

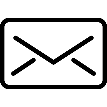
|  |
| --- |
| **Ваша работа является самой важной частью проекта оценки персонала компании методом «Тайный покупатель». На основе Ваших сведений проводится анализ работы сотрудников и каждого магазина в отдельности. Результаты Ваших проверок влияют на премирование или депремирование сотрудников. Именно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

****

**Остались вопросы?**

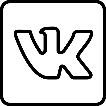
Обязательно задайте их координатору по телефону или электронной почте (в ответ на это письмо).

**Наши контакты:**

****

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

**+7 (812) 501-94-00**

****

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