**C:\Users\n.hudyasheva\Desktop\logo.png**

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ**

Данная инструкция предназначена для участников исследования Mystery Shopping, проверяющих качество обслуживания в магазинах «Petshop».

**Проверка включает в себя**

**Визит в магазин** – консультация согласно легенде.

**Аудиозапись. Фото фасада. Фото чека (минимальная покупка 600 руб.)**

Подробное заполнение анкеты в системе <http://mystery.profpoint.ru>

**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. Разговор с консультантом может длиться более 30 минут. Необходимо, чтобы всё время консультации было записано. Проверьте, что диктофон достаточно заряжен и на нём достаточно свободного места.

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).**

**ПРОВЕРКИ БЕЗ АУДИОЗАПИСИ ИЛИ С НИЗКИМ КАЧЕСТВОМ АУДИОЗАПИСИ МЫ ПРИНЯТЬ НЕ СМОЖЕМ!**

Аудиозапись должна состоять из:

* Первоначальной информации, которую Вы проговариваете на диктофон **ПЕРЕД началом проверки**: Адрес магазина. Дата. Время.
* Полной записи всего Вашего разговора с консультантом;
* Конечной информации, которая проговаривается на диктофон **ПОСЛЕ проверки:** Имя сотрудника, с которым Вы общались. Время выхода.

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНСУЛЬТАЦИИ – НЕ МЕНЕЕ 10 МИНУТ!

**Легенда**

Вы являетесь владельцем собаки или кошки и пришли в магазин, чтобы подобрать товар (**корм, витамины, ошейники/поводки**) для **СВОЕГО ПИТОМЦА.** Питомец именно ваш, вы НЕ должны подбирать товар для животного вашего друга/знакомого и прочее. Обязательно продумайте вашу легенду перед визитом: какое у вас живтное, сколько ему лет, какая порода, что именно вы пришли купить и чем раньше пользовались из выбираемых товаров.

**НЕЛЬЗЯ ЗАДАВАТЬ СОТРУДНИКАМ ВОПРОСЫ ПО ЛЕКАРСТВЕННЫМ (ВЕТЕРИНАРНЫМ) ПРЕПАРАТАМ** ДЛЯ ЖИВОТНЫХ (ТАБЛЕТКИ, ОШЕЙНИКИ ОТ БЛОХ И ПР.) во время проверки. Если у Вас есть такая необходимость, уточните этот вопрос в другое время.

**НЕ КОНСУЛЬТИРУЙТЕСЬ ПО ВЕТЕРИНАРНОМУ КОРМУ, Т.Е НЕ НАЧИНАЙТЕ СВОЙ ЗАПРОС С ФРАЗЫ «МНЕ ВЕТЕРИНАР СКАЗАЛ», «ПОДСКАЖИТЕ КОРМ ДЛЯ ЖИВОТНОГО С БОЛЕЗНЬЮ.**

**НЕ КОНСУЛЬТИРУЙТЕСЬ ПО ТОВАРАМ ДЛЯ ГРЫЗУНОВ, РЫБОК, ПТИЦ И Т.Д. ТОЛЬКО КОШКА ИЛИ СОБАКА!**

Ожидайте обращение продавца не менее 3-х минут, затем, если к вам не подошел сотрудник, вы можете обратиться к нему сами. **НЕ РАССКАЗЫВАЙТЕ СРАЗУ О ПИТОМЦЕ.**

**НАЧНИТЕ С ВВОДНОЙ ФРАЗЫ: «ИЩУ КОРМ..», «ПОДИБАРАЮ ПОВОДОК..», «НУЖНЫ ВИТАМИНЫ..» И Т.П.**

**ВНИМАНИЕ: КОНСУЛЬТИРУЙТЕСЬ ТОЛЬКО ПО ТОМУ ТОВАРУ, КОТОРЫЙ ВЫ СОБИРАЕТЕСЬ КУПИТЬ В КОНЦЕ КОНСУЛЬТАЦИИ.**

**ЕСЛИ ТОВАР, ПО КОТОРОМУ БЫЛА КОНСУЛЬТАЦИЯ, СТОИТ МЕНЕЕ 600 РУБ, ТО ВЫ МОЖЕТЕ ДОКУПИТЬ ЧТО ТО ЕЩЕ ДО 600 РУБ(ВКУСНЯШКИ, ИГРУШКИ, НАПОЛНИТЕЛЬ И Т.Д.)**

**ЗАПРЕЩЕНО КОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ СО СТАЖЕРАМИ!**

Ведите себя пассивно, не рассказывайте продавцу данные питомца и характеристики желаемого товара сразу, подождите вопросов продавца.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО ВЫСКАЖИТЕ любое ВОЗРАЖЕНИЕ, например:**

* *дорого;*
* *не уверен, что моему питомцу это понравится/...будет это есть/… будет с этим играть;*
* *я не уверен в его качестве;*
* *не доверяю отечественным производителям/китайским производителям;*
* *мне нужно посоветоваться с моим ветврачом;*
* *промышленные корма вредны для животных;*
* *брал - не понравилось/не ест;*

*Если сотрудник предлагает вам, «Что-нибудь еще в дополнение к вашей покупке, не отказывайтесь, послушайте что он вам расскажет».*

**Если во время консультации СОТРУДНИК НЕ УПОМИНАЕТ о таких марках как Purina Pro Plan (Пурина Проплан), Royal Canin (Роял Канин), Hill's (Хиллс),**

**НЕОБХОДИМО СПРОСИТЬ ПРО ОДНУ ИЗ МАРОК САМОСТОЯТЕЛЬНО, например:**

**А что скажете про корм Purina Pro Plan (Пурина Проплан)? (в том случае, если вы консультируетесь по корму)**

**Оценка работы продавца-кассира**

Обязательно запомните имя кассира и продавца-консультанта, а также их внешность.

**ВАША ПОКУПКА ДОЛЖНА БЫТЬ НА СУММУ НЕ МЕНЕЕ, ЧЕМ 600 РУБ.**

**(даже с учетом всех скидок и бонусов)**

**ОБЯЗАТЕЛЬНО ВОЗЬМИТЕ КАСВОЫЙ ЧЕК.**

К анкете необходимо приложить аудиозапись и фото чека за покупку.

**Удачи вам на проверке!**

|  |
| --- |
| **Резюме в анкете должно быть очень подробно заполнено во избежание штрафов.**  **(последний вопрос в анкете) – В резюме описывается визит, впечатление от посещения магазина.**  **Пример, как должно выглядеть резюме к проверке (в примере представлена информация по проверке магазина другого бренда).**  Общее впечатление было хорошим! Все подробно рассказали о товарах. Корм, что мне посоветовали понравился моему питомцу. Консультант сама подошла, ничего мне не навязывала. На кассе обслужили быстро и качественно. В зале чисто. Продавец-консультант очень компетентен, рассказала все о том, чтобы избавиться от проблемы. Обязательно вернусь сюда снова. |

**Заполнение оценочной 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 **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.
* 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.
* Аудиозапись проверки прикрепите к анкете на сайте.
* Просьба прикреплять аудио в формате mp3. Если у Вас другой формат, переконвертируйте, пожалуйста, аудио здесь <http://audio.online-convert.com/ru/convert-to-mp3> .

**Штрафные санкции**

|  |  |
| --- | --- |
| **Нарушение** | **Штраф** |
| *Проверка* | |
| Нарушение сценария проверки, легенды | до 50% от стоимости проверки/удаление анкеты |
| Консультация не по легенде/нарушение этапов 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. |

**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).

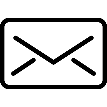
**Внимание! Соглашаясь на данную проверку, Вы принимаете следующие условия: все материалы (аудиозаписи, фотографии проверяемых отделений, инструкции, анкеты и пр.), полученные в ходе и для проведения проверки, могут использоваться только для целей исследования. Запрещены: использование материалов в личных 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 офиса в отдельности. Результаты Ваших проверок влияют на премирование или депремирование сотрудников. Именно поэтому мы ждем от Вас ответственности, организованности и достоверности информации.** |

**Остались вопросы?**

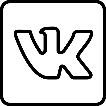
Обязательно задайте их координатору по телефону или электронной почте (в ответ на это письмо)

**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)