**Инструкция для «Тайного покупателя»**

**«Торты»**

|  |
| --- |
| **Соглашаясь на проведение этой проверки, Вы подтверждаете, что не являетесь (не являлись) сотрудником магазина “Торты”, а также Ваши друзья, родственники и знакомые также не являются (не являлись) сотрудниками магазина “Торты”** |

**Внимание!** Будучи сотрудником магазина “Торты” 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 конкретный магазин, консультацию с сотрудниками c целью оценить:

1. Имиджевые параметры (внешний вид сотрудников зала и ленты, внешний вид магазина);
2. Компетентность персонала магазина: знание ассортимента и владение техникой продаж;
3. Умение предложить товар исходя из поставленных задач.

По результатам визита обязательно предоставляется **аудиозапись проверки (от входа до выхода), фото фасада магазина, фото нарушений, фото внутри помещения – витрины, входная группа, полы**

**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. 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 входа в магазин и до момента выхода) и обязательно должен быть разборчиво слышен Ваш диалог с сотрудниками. **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: *Торты, Березняки. 16 июня, 15.00.*

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

Например. *Сотрудник Сергеев Владимир, рост примерно 180 см, темные волосы, короткая стрижка, одет в белую рубашку, темные брюки, обувь закрытого типа. Время 15:20*

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. Понаблюдайте за количеством посетителей и сотрудников. Оцените имиджевые параметры магазина: выкладку товара, внешний вид оборудования и сотрудников. Запомните, чем занимались продавец в это время. |
|  |
| 1. **Внешнее состояние торговой точки. Чистота и оформление.**   **Необходимо проверить каждый пункт и оценить:**   1. Световая вывеска. Не должно быть затемнённых пятен, повреждений. Все лампы должны гореть. 2. Реклама. Реклама должна быть размещена аккуратно, на видном месте. Рекламные материалы должны быть без повреждений и загрязнений. 3. Фасад. Входные двери, окна, крыльцо должны быть чистые. Рольставни должны быть открыты. Фасад чистый без поломок и надписей.   **Прикрепите в анкету фотографии ВСЕХ выявленных нарушений** |
| 1. **Состояние торговой точки внутри.**   **Необходимо проверить каждый пункт и оценить:**   1. Освещение магазина. Все лампы должны гореть. 2. Торговый зал. Внутри торгового зала должно быть чисто, проверить пол и стены на предмет загрязнений. Не должно быть неприятного запаха. 3. Торговое оборудование. Торговое оборудование должно быть чистым и без существенных дефектов. 4. Лишние предметы. В торговом зале должны отсутствовать: пустые коробки, посторонние предметы, внутренние документы компании, личные вещи в доступных для обзора покупателей местах. В зоне кассы также отсутствуют лишние вещи. 5. Уголок покупателя. В магазине должен быть уголок покупателя, который корректно оформлен, содержит все необходимые документы. Информационные таблички вывешены в разрешённом месте, имеют аккуратный вид.   **Прикрепите в анкету фотографии ВСЕХ выявленных нарушений** |
| 1. **Оценка сотрудника торгового зала до начала консультации**   **Оцените имидживые параменты сотрудника и его поведение в торговом зале.**  Оцените, сотрудник чем был занят сотрудник? Какой фразой Вас поприветствовал? Были ли курящие сотрудники около магазина? После нахождения на улице/после проведения разгрузочных работ помыли ли руки? Чем в основном заняты сотрудники в торговом зале.  **Обязательно обратите внимание** на внешний вид и форму сотрудника. Запомните внешность сотрудника, его опрятность, форму, имя и наличие бейджика.  **Укажите, были ли нарушения по отсутствию униформы и внешнему виду?** |
|  |
| 1. **Выкладка товара**   **При выборе товара для покупки обратите внимание на выкладку товара в торговом зале. Важно оценить следующие параметры:**   1. Выкладка товаров. Насколько интуитивно удобно искать нужную категорию товаров, есть ли пустые места в витрине. 2. Ценники. Ценники должны присутствовать на всех товарах. Обратите внимание насколько правильно и аккуратно они размещены. Должны отсутствовать мятые и "ручные" ценники. 3. Актуальность ценников. Постарайтесь задать вопрос о возможных скидках на товар, чтобы уточнить цену. 4. **Оценка работы персонала**   **Оцените качество обслуживание в данном торговом зале, ориентируясь на следующие вопросы:**   1. Здороваются ли сотрудники магазина со всеми покупателями? 2. Установлен ли зрительный контакт в течение 1-2 минут с момента появления в торговом зале? 3. Если сотрудник занят работой с клиентом, как он приветствует вошедшего клиента? (если была такая ситуация) 4. Как сотрудник начинает контакт с клиентом? НЕ использует фразу "Чем вам помочь?" "Что-то подсказать?" 5. Как выявляют потребность покупателя сотрудники? Задают ли уточняющие вопросы? 6. Оцените на сколько сотрудники знают ассортимент и описание товары. 7. Оцените на сколько сотрудники соблюдают стандарт на кассе, предлагают ли купить орешки со сгущенкой, пироги 0,5? 8. Оцените насколько качественно сотрудники работают с возражениями: приводят аргументы, задают уточняющие вопросы, используют воронку продаж. 9. Соблюдение кассовой дисциплины. Выдали ли сразу чек? 10. Насколько оперативна работа на кассе? Есть ли сдача? 11. Как прощается сотрудник с покупателем? Предлагает ли прийти вновь? |
|  |
| 1. **Акции компании**   **Обратите внимание на акции в магазине.**  Присутствуют ли новинки в полном объёме? Выложен ли на полки торгового зала акционный товар? Предлагают ли сотрудники акционные товары? Как они досят выгоду до клиента?  **Дайте вашу оценку работе с акциями.** |
|  |

**Артефакты по проверке**

* **Аудиозапись визита (от входа до выхода);**
* **Фото фасада;**
* **Фото всех отмеченных нарушений.**

**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»
* 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).

**Заполнение оценочной анкеты**

* Анкета заполняется на нашем портале http://всеторты.рф
* С правилами заполнения анкет Вы можете ознакомиться ЗДЕСЬ
* 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 аудиозапись и все артефакты
* Просьба прикреплять аудио в формате mp3. Если у Вас другой формат, переконвертируйте, пожалуйста, аудио здесь http://audio.online-convert.com/ru/convert-to-mp3.

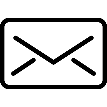
|  |
| --- |
| **C:\Users\v.osnos\Desktop\ATTENTION1.png**  **Проверка не засчитывается в случае:**   * нет аудиозаписи проверки или записана только часть проверки; * на предоставленной аудиозаписи невозможно расслышать диалог; * нет необходимых фото (фасада, чека, нарушений); * не выполнен сценарий проверки; * ТП не соблюдал анонимность, раскрыл себя. |

|  |
| --- |
| **Ваша работа является самой важной частью проекта оценки персонала компании методом «Тайный покупатель». На основе Ваших сведений проводится анализ работы сотрудников каждого магазина. 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**