A ringe Merceure	г. Москва, шоссе Энтузиастов, д.12, к.2. ТЦ "Город",		
Адрес Магазина	Магазин Time Street		
Дата и время посещения	23 июля 2017, 14:30		
Легенда	Нужны часы для плавания и погружения, взамен		
	фитнес-браслету.		
Продавец	Девушка, возраст около 30, блондинка		

Nº	Вопросы	Комментарии	Оценка	
1	Как, в целом, Вы оцениваете качество обслуживания в данном магазине?(1 - крайне плохое, 10-превосходное)		7	ы 90
2	Насколько вероятно, что Вы порекомендуете данный магазин своим знакомым? (1- ни за что не порекомендую , 10 -наверняка порекомендую)		7	Общие
	* мне запомнились только приятные впечатления от посещения; это место выделяется качеством обслуживания среди себе подобных.			
3	* в целом, я остался довольным посещением. Хотя и не все идеально, положительные эмоции от обслуживания превышают негативные.		V	Общее впеча
	* ощущения от посещения неоднозначны, противоречивы. Я еще подумал бы, приходить ли сюда в следующий раз.			тление
	* негативные эмоции от обслуживания сильнее положительных, и у меня нет никакого желания вернуться в это место еще раз.			

4	У магазина привлекательное внешнее оформление (оформление витрин/ вход в помещение, включая зону подхода к торговому залу)	"+1" = Да, "-1" = Нет, "0" = Средний уровень	1	
5	У магазина удобный вход		1	
6	Все помещения торгового зала и все внутренние витрины хорошо освещены		1	
7	Обстановка в торговом зале уютная, товар аккуратно разложен		1	Хар
8	Все часы выставлены ровно, циферблаты часов находятся на одном уровне		1	Характеристика магазина
9	Часы, выставленные в витрине, показывают правильное время		1	1 СТИКа
10	Подставки, на которых находятся выставленные в витрине модели часов, чистые и в хорошем состоянии		1	магаз
11	Отсутствуют отпечатки пальцев на часах		1	йна
12	На каждый товар есть в наличии ценник		1	
13	Ценники хорошо читаются, расположены соответственно выкладке товара, легко найти ценник для любого товара		1	
14	Кассовый терминал находится в чистоте, отсутствуют посторонние вещи		1	
15	Стеклянные дверки витрин находятся в чистоте		1	
16	В магазине звучала фоновая музыка	Фоновая музыка торгового центра	1	
17	Продавец одет в форму установленного образца		-1	Вне
18	Продавец выглядит чисто и опрятно, отсутствует неприятный запах		1	Внешний вид продавца
19	Продавец имеет бейдж, на котором четко видно имя		-1	р Вид
20	В зале был свободный продавец	Продавец работала одна, возможно, второй продавец был на обеде	-1	

	А. Продавец подошел ко мне через 2-3 минуты после моего появления в торговом зале.	Продавец подошла ко мне сразу же, как только закончила работу с предыдущим клиентом	٧	Устан
21	В. Ко мне никто не подходил и не предлагал консультацию, и я не смог найти, кто бы мне помог		-	овлені
	С.Никто не предложил консультацию, но мне легко было найти сотрудника, который был готов помочь мне;		-	Установление контакта
22	Обращаясь ко мне, продавец поздоровался		1	такта
23	На лице продавца присутствовала позитивная мимика, улыбка.		1	ש
	Меня подробно расспросили о моих пожеланиях в отношении товара не менее 3-х вопросов		٧	В
24	Мне задали только один вопрос ("чем Вам помочь", "чего Вы хотите") и более не расспрашивали о моих пожеланиях		-	ыявле
	Мне вообще не задали ни одного вопроса		-	ние
25	Вопросы, которые задавал продавец, подразумевали развернутый ответ		1	Выявление потребности
26	Продавец задавал уточняющие вопросы		-1	э́нос:
27	Продавец дал мне возможность задать вопросы, "выговориться"		1	Z
28	Проводя презентацию, продавец основывался на моих пожеланиях и требованиях к товару (в рамках легенды)		1	
29	Продавец охотно и доброжелательно отвечал на все мои вопросы.		1	
	А. Мне предоставили недостаточно информации о товаре		-	
30	Б. Мне предоставили достаточное информации о товаре		V	
	В. Информации о товаре было избыточно для меня		-	
31	Продавец провел наглядную демонстрацию товара.		1	_
32	Продавец давал рекомендации по использованию товара		1	През

33	Продавец рассказал о функциях часов, использовал специальные		1	ента
34	термины, разъяснял их Проводя презентацию, продавец рассказал о преимуществе и достоинствах товара, отличиях от других		1	ентация товара
35	Продавец рассказал о текущих акциях		-1	apa
36	Продавец проинформировал покупателя о новинках.		-1	
37	Во время презентации продавец предлагал альтернативные варианты		1	
38	Продавец предложил покупателю примерить часы		1	
39	Продавец говорил понятным мне языком и в привычном для меня темпе		1	
40	Предлагая товар, продавец не навязывал свои предпочтения		1	
41	Продавец внимательно выслушал мои вопросы, сомнения, возражения		1	Pa
42	Продавец корректно и вежливо ответил на мои возражения связанные с качеством товара (недоверие к производителю, неаккуратное исполнение товара и.т.д.)	Объяснила тонкости, связанные с настройкой и водозащитой	1	Работа с вопросам возражениями
43	Продавец корректно и вежливо ответил на мои возражения связанные со стоимостью товара (Я не рассчитывал на такую сумму, Это дорого для меня)		1	вопросами
44	Продавец спокойно реагировал на мои возражения, желание продолжить общение сохранилось.		1	z
45	Продавец демонстрировал доброжелательность, расположение ко мне		1	Отно
46	При общении со мной продавец не отвлекался на посторонние разговоры, не оставлял меня посередине диалога		1	Отношение к
47	Продавец не перебивал меня, не дослушав до конца		1	клиенту
48	Я чувствовал, что продавец заинтересован во мне как в клиенте и стремится мне помочь		1	енту

49	Продавцы отрицательно высказывались относительно конкурентов	-1	
50	Продавцы держали руки в карманах, за спиной, скрещенными на груди	-1	
51	Продавцы сидели в присутствии клиентов, поворачивались к ним спиной	-1	
52	Продавцы облокачивались на торговое оборудование	-1	3 _a
53	Продавцы собирались без очевидной служебной необходимости и общались на личные темы	-1	Запрещено
54	Сотрудники разбирали профессиональные, межличностные конфликты	-1	ᆼ
55	Сотрудники магазина пользовались мобильным телефоном в зале	-1	
56	Продавцы громко разговаривали, кричали, бегали по залу	-1	
57	Продавцы употребляли пищевые продукты, жевательную резинку	-1	
58	В конце беседы или когда я покидал магазин, продавец (или другой сотрудник) попрощался со мной	1	Заверше ние контакта
59	Продавец пригласил покупателя приходить еще	1)Ше е Ікта
60	У меня возникло доверие к продавцу, который обслуживал меня	1	Моя оценка продавца
61	Продавец производит впечатление компетентного профессионала	1	оя нка авца

Магазин оставляет приятное впечатление. Хотелось бы, чтобы Итого: бренды часов располагались на фирменных подставках и стендах. Персонал магазина доброжелателен и разбирается в ассортименте магазина.