

Отчет «Тайного покупателя»

Критерии оценки

Магазин (название, адрес, ТЦ) Bestwatch.ru ТЦ Охотный Ряд, Манежная пл., 1 стр.2

Дата и время посещения: 15.07.17 16:00

Консультант: Юлия

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ	
Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина;	Вывеска хорошо просматривается со всех углов. Витрины хорошо оформлены, не затрудняют обзор друг друга.
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов);	Посторонних предметов нет, в салоне чисто.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников);	Чистые витрины, пыль отсутствует, выкладка хорошая, ценники видны хорошо.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка);	Играет легкая, ненавязчивая музыка.
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие;	Продавец подошла сразу, как увидела. Поздоровалась и предложила помощь.
Внимание персонала;	Внимательно наблюдала, какие марки и модели я рассматриваю.
Контакт с Консультантом;	Ненавязчивый и приятный.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать;	Спросила, для себя ли я выбираю часы, какой ценовой диапазон меня интересует. Есть ли предпочтение по маркам, внимательно слушала, не перебивая.
Презентация товара;	Провела по салону, рассказывая про марки модели часов.
Работа с возражениями;	На любой аргумент, находила контраргумент.
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение;	Приятный внешний вид, позитивное общение.
Компетентность, знание товара;	Хорошее знание часовых марок
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем;	Старалась уговорить на покупку до последнего момента моего пребывания.
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту;	Высокий
Уровень доверия к магазину;	Очень Высокий
Общий уровень обслуживания;	Высокий
Желание вернуться в магазин еще раз	Большое

Дополнительные замечания: