

Адрес Магазина	г. Москва, ВДНХ 12 павильон, Магазин AudioFoto
Дата и время посещения	23 июля 2017, 13:00
Легенда	Нужны часы для плавания и погружения, взамен фитнес-браслету.
Продавец	Молодой человек, около 25-30 лет. Одет в бриджи

№	Вопросы	Комментарии	Оценка	
1	Как, в целом, Вы оцениваете качество обслуживания в данном магазине?(1 - крайне плохое, 10-превосходное)		3	Общие оценки
2	Насколько вероятно, что Вы порекомендуете данный магазин своим знакомым? (1- ни за что не порекомендую , 10 -наверняка порекомендую)		4	
3	* ... мне запомнились только приятные впечатления от посещения; это место выделяется качеством обслуживания среди себе подобных.			Общее впечатление
	*... в целом, я остался довольным посещением. Хотя и не все идеально, положительные эмоции от обслуживания превышают негативные.			
	* ... ощущения от посещения неоднозначны, противоречивы. Я еще подумал бы, приходить ли сюда в следующий раз.		V	
	* ... 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	Подъем на третий этаж, по указателям	-1	Характеристика магазина
6	Все помещения торгового зала и все внутренние витрины хорошо освещены	Подсветка у магазина общая, в некоторых витринах отсутствует	-1	
7	Обстановка в торговом зале уютная, товар аккуратно разложен	Часы выставлены в своих собственных коробках	-1	
8	Все часы выставлены ровно, циферблаты часов находятся на одном уровне		-1	
9	Часы, выставленные в витрине, показывают правильное время	Некоторые часы показывают неправильное время	-1	
10	Подставки, на которых находятся выставленные в витрине модели часов, чистые и в хорошем состоянии		1	
11	Отсутствуют отпечатки пальцев на часах		1	
12	На каждый товар есть в наличии ценник	Ценник представлен небольшим стикером, на котором от руки написана цена. Формально он есть, но внешний вид не внушает доверия	-1	
13	Ценники хорошо читаются, расположены соответственно выкладке товара, легко найти ценник для любого товара	На каждую коробку от часов прилеплен ценник. Прочитать можно, но не слишком удобно	0	
14	Кассовый терминал находится в чистоте, отсутствуют посторонние вещи		1	
15	Стеклянные дверки витрин находятся в чистоте		1	
16	В магазине звучала фоновая музыка		-1	
17	Продавец одет в форму установленного образца	Продавец был одет в бриджи, второй тоже	-1	
18	Продавец выглядит чисто и опрятно, отсутствует неприятный запах		1	
19	Продавец имеет бейдж, на котором четко видно имя		-1	
20	В зале был свободный продавец	Продавец стоял, облокотившись о витрину и не подходил ко мне.	1	Установлены
21	А. Продавец подошел ко мне через 2-3 минуты после моего появления в торговом зале.		-	
	В. Ко мне никто не подходил и не предлагал консультацию, и я не смог найти, кто бы мне помог		-	

	С.Никто не предложил консультацию, но мне легко было найти сотрудника, который был готов помочь мне;		√	не контакта
22	Обращаясь ко мне, продавец поздоровался		-1	
23	На лице продавца присутствовала позитивная мимика, улыбка.		1	
24	Меня подробно расспросили о моих пожеланиях в отношении товара не менее 3-х вопросов		-	Выявление потребности
	Мне задали только один вопрос ("чем Вам помочь", "чего Вы хотите") и более не спрашивали о моих пожеланиях		-	
	Мне вообще не задали ни одного вопроса		√	
25	Вопросы, которые задавал продавец, подразумевали развернутый ответ		-1	
26	Продавец задавал уточняющие вопросы		-1	
27	Продавец дал мне возможность задать вопросы, "выговориться"		1	
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	
30	А. Мне предоставили недостаточно информации о товаре		-	Презентация товар
	Б. Мне предоставили достаточное информации о товаре		√	
	В. Информации о товаре было избыточно для меня		-	
31	Продавец провел наглядную демонстрацию товара.	"Вот часы я вам достал, смотрите"	0	
32	Продавец давал рекомендации по использованию товара		-1	
33	Продавец рассказал о функциях часов, использовал специальные термины, разъяснял их		1	
34	Проводя презентацию, продавец рассказал о преимуществе и достоинствах товара, отличиях от других		-1	

35	Продавец рассказал о текущих акциях		-1	а
36	Продавец проинформировал покупателя о новинках.		-1	
37	Во время презентации продавец предлагал альтернативные варианты		1	
38	Продавец предложил покупателю примерить часы	Я спрашивал сам - можно ли посмотреть	-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	Работа с вопросами и возражениями
42	Продавец корректно и вежливо ответил на мои возражения связанные с качеством товара (недоверие к производителю, неаккуратное исполнение товара и.т.д.)		1	
43	Продавец корректно и вежливо ответил на мои возражения связанные со стоимостью товара (Я не рассчитывал на такую сумму, Это дорого для меня)		1	
44	Продавец спокойно реагировал на мои возражения, желание продолжить общение сохранилось.		1	
45	Продавец демонстрировал доброжелательность, расположение ко мне		1	Отношение к клиенту
46	При общении со мной продавец не отвлекался на посторонние разговоры, не оставлял меня посередине диалога		1	
47	Продавец не перебивал меня, не дослушав до конца		1	
48	Я чувствовал, что продавец заинтересован во мне как в клиенте и стремится мне помочь		-1	
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	Запрещено
52	Продавцы облакачивались на торговое оборудование		1	
53	Продавцы собирались без очевидной служебной необходимости и общались на личные темы		-1	
54	Сотрудники разбирали профессиональные, межличностные конфликты		-1	
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	Завершение контакта
59	Продавец пригласил покупателя приходить еще		1	
60	У меня возникло доверие к продавцу, который обслуживал меня	К продавцу не возникло доверие, потому что он не проявлял никакой инициативы	0	Моя оценка продавца
61	Продавец производит впечатление компетентного профессионала	При демонстрации часов продавец не смог ответить мне чем отличаются две одинаковые модели часов (цветом) и одинаковые ли в них функции - сверялся с биркой на часах, на которой есть список функций. Складывается впечатление, что он лишь выучил основные функции часов. не разобравшись в них	0	

Магазин оставляет не совсем приятное впечатление. Отсутствует подсветка витрин, большинство часов стоят в своих собственных коробках, а не на стендах, перемешаны - нет разбиения по коллекциям, а также на дорогие/дешевые часы. Некоторые модели стоят кверху ногами.

Итого: Чувствуется, что персонал не заинтересован в продажах - как только я вошел в магазин - со мной не поздоровались, за 7 минут моего нахождения в магазине ко мне так никто и не подошел, хотя в зале был свободный человек. При общении мне самому приходилось вести человека к покупке, он исполнял роль пассивного консультанта