

Отчет «Тайного покупателя»

Критерии оценки

Магазин (название, адрес, ТЦ) Точная механика ТЦ "Семеновский", Семеновская пл., 1

Дата и время посещения: 16.07.17 13:00

Консультант: Наталья

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ	
Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина;	Вывеска сливается с соседними. На окнах висят плакаты с часами.
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов);	Витрины посередине салона мешают обзору других марок и немного напрягают.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников);	В некоторых витринах есть немного пыли. Ценники не всегда видны, выкладка интересная.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка);	Играет легкая, тихая музыка.
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие;	Поздоровалась, предложила помощь.
Внимание персонала;	Наблюдала, у каких витрин я стою.
Контакт с Консультантом;	Пассивный.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать;	Спросила, по какой цене часы меня интересуют и кому, я их покупаю.
Презентация товара;	Рассказала о марках часов, их цене и качестве.
Работа с возражениями;	Соглашалась с моими возражениями, предлагая альтернативные варианты.
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение;	Приятный внешний вид, комфортное общение.
Компетентность, знание товара;	Хорошее знание товара.
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем;	Присутствует.
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту;	Средний
Уровень доверия к магазину;	Средний
Общий уровень обслуживания;	Средний
Желание вернуться в магазин еще раз	Среднее

Дополнительные замечания