

Отчет «Тайного покупателя»**Магазин (адрес):**«Московское время», ТРК "Авиапарк", Ходынский бульвар, д. 4 (м. Полежаевская, Динамо)**Дата и время посещения:** 29.07.2017 18.15**Консультант:** не представилась, была без бейджа.

| ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина | Магазин расположен в крыле ТРЦ. Вывеска магазина хорошо видна и передает сообщение о предлагаемых товарах. Магазин не отделен стеной от холла ТРЦ. Границы магазина выделены витринами с флагманами. |
| Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов) | Магазин в полной чистоте. Посторонние предметы отсутствуют. Освещение яркое. |
| Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников) | Витрины в полной чистоте. Часы выставлены и упорядочены должным образом. Есть пустых места в витринах. Все часы выставлены ровно. Часы, выставленные в витрине, показывают правильное время На каждый товар есть ценник. Ценники одного формата, напечатаны крупным шрифтом, но расположены внутри ремешков и браслетов часов, поэтому не всегда видны. |
| Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка) | Музыка ТРЦ. |
| УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА | |
| Встреча и приветствие | Консультант, сидевшая за стойкой отложила газету и поприветствовала меня не вставая. Второй консультант пришла в магазин после примерно 3х минут, надела форменную кофту и осталась стоять рядом с витриной, иногда облакачиваясь на нее. |
| Внимание персонала | Консультанты следили за моим перемещением по магазину взглядом. |
| Контакт с Консультантом | Консультанты не предложили мне консультацию. |
| ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ | |
| Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать | Консультант не выясняла потребностей. Вела себя пассивно. Разговаривала с коллегой. |
| Презентация товара | Консультант говорила на понятном мне языке. Консультант рассказала о характерных особенностях выбранных часов. |
| Работа с возражениями | Возражения о стране производства часов были корректно отработаны, представленные аргументы были содержательны и информативны. |
| КОНСУЛЬТАНТ | |
| Внешний вид и общение | Консультанты одеты в форму. Форма произвела впечатление средней опрятности. |
| Компетентность, знание товара | Консультант продемонстрировал соответствующее ожиданиям знание товара и компетентность. |
| Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем | Не продемонстрировали. |
| ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ | |
| Уровень доверия к консультанту | Средний. |
| Уровень доверия к магазину | Низкий. |
| Общий уровень обслуживания | Низкий. |

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| Желание вернуться в магазин еще раз | Не сформировано. |
|-------------------------------------|------------------|

Шкала оценки:

1- не соответствует ожиданиям, 2- требует улучшения, 3- соответствует ожиданиям, 4- превосходит ожидания.

| | | |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Внешний вид | Полная униформа, бейдж | 2 |
| | Обувь, Аксессуары/Украшения | 3 |
| | Прическа, Личная гигиена, Татуировки/Пирсинг скрыты | 3 |
| Приветствие | Признает присутствие покупателя способами, заметным покупателю, и активно его приветствует | 2 |
| | Дает позитивные невербальные знаки | 2 |
| | Видим и доступен для оказания помощи | 2 |
| | Предлагает помощь и содействие | 1 |
| | Использует приветствие, связанное с товаром | x |
| | Использует приветствие с ознакомлением с магазином | x |
| Установление контакта | Проявляет теплое отношение и вежливость | 2 |
| | Поддерживайте зрительный контакт | 2 |
| | Демонстрирует заинтересованность | 1 |
| | Демонстрирует уважение | 1 |
| Выявление потребности | Задаёт ситуационные вопросы | 1 |
| | Задаёт проблемные вопросы | 1 |
| | Задаёт извлекающие вопросы | 1 |
| | Задаёт направляющие вопросы | 1 |
| | Активно слушает, даёт правильные ответы или информацию | 1 |
| | Дает рекомендации по диапазону товаров | 3 |
| Формулирование предложения | Осуществляет продажу на эмоциональном уровне | 1 |
| | Задействует пять чувств, чтобы привлечь покупателя | 1 |
| | Создает для покупателя побуждение купить товар – активно продает | 1 |
| | Формулируя предложение использует характерные особенности товара | 3 |
| | Формулируя предложение использует преимущества товара | 1 |
| | Формулируя предложение использует выгоды связанные с товаром | 1 |
| | Осуществляет дополнительные, связанные и перекрестные продажи | n/a |
| Работа с возражениями | Отвечает на возражение, поддерживая положительное отношение | 3 |
| | Предоставляет решение возражения, предлагая адекватную альтернативу | x |
| | Предоставляет решение возражения, предоставляя убедительные / обнадеживающие аргументы | 2 |
| Знание товара | Показывает высокий уровень знания товаров; соответственно направляет | 3 |
| | Показывает знание акций и продвигает специальные предложения | 3 |
| Завершение и прощание | Эффективно завершает сделку (Непосредственное завершение; завершение с выбором; завершение с передачей) | n/a |
| | Прощается с покупателем в профессиональной и дружественной манере | 1 |
| Общее | Язык и лексика | 2 |
| | Отношение | 2 |
| | Энтузиазм | 2 |
| ИТОГ (max 136) | | 55 |