

Отчет «Тайного покупателя»**Магазин (адрес):** Тайм Авеню, ТРК "Авиапарк", Ходынский бульвар, д. 4 (м. Полежаевская, Динамо)**Дата и время посещения:** 29.07.2017 17.30**Консультант:** не представился, был без бейджа

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ	
Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина	Магазин расположен на центральной площадке ТРЦ. Вывеска магазина передает сообщение о предлагаемых товарах . В витрине, обращенной наружу, представлены флагманы .
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов)	Магазин в полной чистоте. Посторонние предметы отсутствуют. Освещение комфортное.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников)	Витрины в полной чистоте. Часы выставлены и упорядочены должным образом. Нет пустых мест в витринах. Все часы выставлены ровно . Часы, выставленные в витрине, показывают правильное время . На каждый товар есть ценник . Ценники хорошо читаются, легко найти ценник для любых часов.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка)	Приятная тишина, витрины защищают от громкой музыки в холле ТРЦ.
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие	Все три сотрудника, находившиеся в магазине с энтузиазмом поприветствовали меня.
Внимание персонала	Сотрудники реагировали на мое присутствие невербально. Позы и жесты транслировали уважительное внимание.
Контакт с Консультантом	Консультант обратился подошел ко мне через 2 минуты после моего появления в магазине, как раз, когда я закончила осматривать витрины.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать	Консультант давал достаточно пространства для моих высказываний, идей и вопросов. Внимательно слушал и развернуто отвечал на мои вопросы. Активно вел диалог. Выявил потребность в течение 10 минут.
Презентация товара	Консультант говорил на понятном мне языке. Увлек меня рассказом о преимуществах различных брендов. Консультант рассказывал о характерных особенностях и преимуществе часов, но не говорил про выгоды. Консультант предложил померять часы и сразу взял с собой несколько схожих вариантов на выбор. Консультант повлиял на мой выбор в пользу более дорогой марки и корректно мотивировал на покупку. При общении консультант не отвлекался. Переходя к этапу завершения сделки мотивировал на покупку предлагая скидки.
Работа с возражениями	Все возражения были корректно отработаны.
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение	Насколько я поняла, сотрудники не носят форму , но соблюдают строгий дресс-код. Сотрудники выглядели очень опрятно и стильно.
Компетентность, знание товара	Консультант продемонстрировал соответствующее ожиданиям знание товара и компетентность.
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем	Консультант устанавливал и развивал отношения на долгосрочной основе.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту	Высокий.
Уровень доверия к магазину	Высокий.
Общий уровень обслуживания	Соответствует ожиданиям.
Желание вернуться в магазин еще раз	Сформировано.

Шкала оценки:

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

Внешний вид	Полная униформа, бейдж	3
	Обувь, Аксессуары/Украшения	3
	Прическа, Личная гигиена, Татуировки/Пирсинг скрыты	3
Приветствие	Признает присутствие покупателя способами, заметным покупателю, и активно его приветствует	3
	Дает позитивные невербальные знаки	3
	Видим и доступен для оказания помощи	3
	Предлагает помощь и содействие	3
	Использует приветствие, связанное с товаром	x
	Использует приветствие с ознакомлением с магазином	x
Установление контакта	Проявляет теплое отношение и вежливость	3
	Поддерживайте зрительный контакт	3
	Демонстрирует заинтересованность	3
	Демонстрирует уважение	3
Выявление потребности	Задаёт ситуационные вопросы	3
	Задаёт проблемные вопросы	2
	Задаёт извлекающие вопросы	1
	Задаёт направляющие вопросы	1
	Активно слушает, даёт правильные ответы или информацию	4
	Дает рекомендации по диапазону товаров	4
Формулирование предложения	Осуществляет продажу на эмоциональном уровне	3
	Задействует пять чувств, чтобы привлечь покупателя	4
	Создает для покупателя побуждение купить товар – активно продает	3
	Формулируя предложение использует характерные особенности товара	3
	Формулируя предложение использует преимущества товара	3
	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	3
	Предоставляет решение возражения, предоставляя убедительные / обнадеживающие аргументы	x
Знание товара	Показывает высокий уровень знания товаров; соответственно направляет	4
	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	4
Общее	Язык и лексика	4
	Отношение	4
	Энтузиазм	4
ИТОГ (max 136)		94