

Отчет «Тайного покупателя»

Магазин: **Салон часов 3-15 , ТРК VEGAS 24 км МКАД**

Дата и время посещения: **03.08.2017 18.30**

Консультант: не обратил должного внимания на имя, но бейджик у консультанта был.

Легенда: Выбираю часы для отца, на юбилей. Бюджет в пределах 25 т.р. (+/-), но цена не главный фактор, часы могут быть и бюджетнее; главное - что бы выглядели достойно.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ	
Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина;	Вывеска хорошо видна издали, витрины магазина хорошо просматриваются. Магазин находится на одной из проходных линий, на входе в ТЦ
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов);	В помещении магазина темно, из-за разного освещения витрин (теплый и холодный свет) создается неуютное впечатление. Салон чистый. Посторонние предметы отсутствуют.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников);	В витринах чисто. Все часы выставлены на выставочном оборудовании ровно. Ценники оформлены должным образом, имеются дополнительные метки на скидку определенных моделей. Стоит отметить, что данные метки очень лаконично и аккуратно смотрятся, не раздражают.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка);	Шум отсутствует. Комфортно
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие;	Приветствие с места при входе клиента в салон.
Внимание персонала;	Дальнейшего внимания пришлось ожидать. После обхода салона и просмотра всех полок постарался украдкой подать знак "О помощи" но продавец была занята телефоном. При обращении ко мне подошли и завязался диалог.
Контакт с Консультантом;	
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать;	Продавец выяснил мои потребности, задавал правильные вопросы касаясь желаемого товара и описания того человека для кого выбирается товар.

	Данная информация была услышана лишь процентов на 50%, и товар предлагался только тот, что симпатизирует продавцу.
Презентация товара;	Кроме страны производителя и введения понятия что «здесь у нас Швейцария» (из контекста- товар хорошего качества), более от консультанта каких-то элементарных технических характеристик не услышал. Поскольку понимаю, что конец рабочего дня и сотрудник может просто устать, постарался задавать наводящие вопросы, которые подтолкнули бы продавца к более раскрытому рассказу. (“Эти часы работают на батарейке?” “А эти часы нужно заводить или они сами ходят” и пр.) Ответы однотипные, не побуждающие к дальнейшему разговору. В салоне был один. Изредка кто-то забегал и тут же выходил.
Работа с возражениями;	Средняя. Модель не понравилась – “посмотрите еще на эту модель”
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение;	Опрятный, аккуратный. Общение очень вежливое; с улыбкой и располагающий к разговору.
Компетентность, знание товара;	Среднее
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем;	Среднее
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту;	Среднее
Уровень доверия к магазину;	Среднее
Общий уровень обслуживания;	Среднее
Желание вернуться в магазин еще раз	Отсутствует.

На что обратил внимание:

1. Хорошо представлена коллекция **Jacques Lemans**, хороший разнообразный ассортимент, хорошая выкладка и подача.
2. Продавец все время пыталась обратить внимание на товар со скидкой (“Вот эти часы с хорошей скидкой” “Вот хорошие модели с большой скидкой”) Сложилось

впечатление посещения некого аутлет-магазина и моя цель приобретения - не того товара который мне приглянулся, а того у которого выше скидка.