

Отчет «Тайного покупателя»

Магазин: салон часов «Московское время» в ТРК VEGAS 24 км МКАД

Дата и время посещения: 03.08.2017 19.30

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;	Большая, заметная. Витрины хорошо просматриваются, с фасада имеется витрина с новой маркой (о чем оповещают специальные наклейки, которые динамично вписаны и не закрывают обзор, не раздражают)
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов);	Комфортно, просторно и хорошее освещение. Посторонние предметы отсутствуют. Первое впечатление от зала – отличное.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников);	Витрины чистые, раздражающие факторы отсутствуют. Все часы представлены на фирменном оборудовании.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка);	В салоне тихо. Комфортно.
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие;	При входе 2 девушки приветствуют входящего покупателя
Внимание персонала;	При обходе салона и подаче визуального сигнала о помощи продавцы первоначально не отреагировали, поскольку были заняты разговором.
Контакт с Консультантом;	При обращении: сразу же подошли ко мне и завязался диалог.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать;	Были заданы несколько первоначальных вопросов о моей потребности (цена, стиль). На мой взгляд недостаточных для того чтобы определить тот товар, который мне требуется.
Презентация товара;	Презентация заключалась в показе различных часов на разных витринах,

	которые могли бы мне подойти.
Работа с возражениями;	<p>Были показаны многие модели, даже те, которые были ниже цены моего запроса, но подходили по параметрам.</p> <p>По окончании просмотра и выбора моделей меня оповестили о возможных скидках; Предложено это было очень лаконично и аккуратно, создалось приятное впечатление.</p>
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение;	Необычная форменная одежда с фирменными цветами. Аккуратная.
Компетентность, знание товара;	<p>После выбора понравившихся моделей, описание характеристик данного товара продавцом было крайне мало. Хотелось общих деталей: материал корпуса, стекла, ремешка, срок службы и гарантии.</p> <p>После озвучивания конкретных вопросов: ответы были получены в очень кратком содержании.</p>
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем;	Среднее.
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту;	Чуть выше среднего.
Уровень доверия к магазину;	Высокий
Общий уровень обслуживания;	Средний
Желание вернуться в магазин еще раз	Да

На что обратил внимание:

1. В магазине не хватает ассортимента различного стиля, все часы в общей массе похожи друг на друга. Не хватает классических моделей, в том числе с арабской оцифровкой.