



Отчет «Тайного покупателя»

Магазин (название, адрес, ТЦ): НИКА, Москва ул. Щукинская, 42, ТРЦ Щука

<https://nikawatches.ru>

Дата и время посещения: 16 сентября 2017, 16-30

Консультант: На бейджике написано Менеджер по продажам, сотрудница не представилась.

Легенда: Я и моя супруга ищем подарок для неё на день рождения, хотим подобрать часы стоимостью в районе 30 000 руб. Критерии выбора покупки – аккуратные, не большие и красивые часы.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ И АТМОСФЕРА В САЛОНЕ	
Магазин снаружи: вывеска, окна, витрина магазина;	Магазин не привлекает своим расположением, найти удалось только после просмотра карты торгового центра. Небольшой магазин, окон нет. Очень компактный магазин, в котором работает 1 сотрудник. При наличии более 3х покупателей становится тесно. Приглушенное освещение, что давало недостаточно возможности для рассмотрения деталей товара.
Визуальный комфорт (чистота в салоне, отсутствие посторонних предметов);	Всё выполнено в брендированном стиле. Видимых недочетов в чистоте салона не обнаружено. Из посторонних предметов, на видимом месте стоит огнетушитель, в пыли.
Витрины (чистота, отсутствие пыли и раздражающих факторов, выкладка, оформление, оформление ценников);	На витринах товар выложен хорошо, все модели просматриваются, цены хорошо читаются. Большая часть часов находится в специальной защитной пленке, в связи с этим на витрине часы выглядят потускневшими и запылившимися.
Звуковой комфорт (отсутствие шума, музыка);	Звукового оформления не было. Постороннего шума тоже не было.
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА	
Встреча и приветствие;	Сотрудница поприветствовала сразу как мы зашли в салон. Еще через 2 минуты она решила выйти к нам из-за небольшого ресепшена. Не представлялась. На сотруднице был надет бейджик, на котором было написано крупными буквами «Менеджер» и мелкими «по продажам».

Внимание персонала;	К нам отнеслись с низким уровнем внимания, казалось, что сотруднику не интересно заниматься продажами, и только после того как Покупатель показал, что не собирается уходить, была попытка продемонстрировать внимание.
Контакт с Покупателем;	Контакт был установлен, сотрудница была нейтрально настроена. Не хватило доброжелательности, улыбки, позитивного настроения и активной позиции сотрудника.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ	
Выяснение потребностей, внимание к потребностям Покупателя, умение слушать;	Сотрудница не выявляла потребности, не задавала вопросов. Действовала согласно просьбам Покупателей, не проявляя инициативу.
Презентация товара;	Презентация товара была только по запросу Покупателя. В презентации использовались профессиональные термины без расшифровок. Не использовался язык выгод. Очень много специфических терминов.
Работа с возражениями;	На возражение не поступало ответа, просто предлагалась другая модель. Не хватило техник активного слушания, присоединения, уточнения.
КОНСУЛЬТАНТ	
Внешний вид и общение;	На сотруднице было нейтральное черное платье. Лишние детали в одежде отсутствовали. Общение было только ответами на вопросы Покупателей.
Компетентность, знание товара;	Сотрудница показала средний уровень компетентности, рассказывая про завод изготовитель, использовала непонятные для Покупателя термины, рассказывая про разницу в часовых стеклах отметила, что нет разницы между сапфировым и минеральным стеклом.
Нацеленность на дальнейшую работу с Покупателем;	Инициатива исходила в первую очередь от Покупателей. Сотрудница только отвечала на вопросы и демонстрировала товар по запросу. Не хватило активности и инициативы от сотрудницы.
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ	
Уровень доверия к консультанту;	Уровень доверия был достаточно низкий, по причине того, что во время консультаций сотрудник не всегда четко и ясно выражал свои мысли. В речи присутствовали слова паразиты.

Уровень доверия к магазину;	Уровень доверия к магазину средний, так как данные магазины являются сетевыми, монобрендовыми, а ценовая политика магазина рассчитана на средний и высокий сегмент Покупателей.
Общий уровень обслуживания;	Общий уровень средний, ближе к низкому. В магазине есть зеркала встроенные в витрину. Места в магазине мало.
Желание вернуться в магазин еще раз	Желание возвращаться в данный салон не возникает. Причины: низкий уровень обслуживания, некомфортная обстановка в салоне, безынициативность сотрудника.