**Шаблон анкеты  
для тайного покупателя в торговый зал**

**Проверяющий:**

**Название заведения:**

**Дата посещения:**

**Продолжительность нахождения в магазине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **ВОПРОС** | **ОТМЕТКА** |
| **Общение по телефону** | | |
| 1 | Трубка поднята после 2-3-го гудка |  |
| 2 | Сотрудник магазина, ответивший на звонок, произнес стандартное приветствие: |  |
| *Добрый день/Здравствуйте!* | |  |
| *Магазин \_\_\_\_\_\_* | |  |
| *Имя сотрудника* | |  |
| 3 | Голос сотрудника доброжелателен, речь четкая, грамотная |  |
| 4 | Сотрудник задавал уточняющие вопросы |  |
| 5 | Сотрудник смог четко и понятно ответить на вопросы |  |
| 6 | Сотрудник смог кратко и интересно презентовать магазин и товар |  |
| 7 | Сотрудник четко объяснил, как добраться до магазина |  |
| 8 | Сотрудник магазина, ответивший на звонок, произнес стандартные фразы для завершения разговора: |  |
| *Будем рады Вас видеть/Пожалуйста, приезжайте/Будем Вас ждать (1 балл)* | |  |
| *До свиданья/Всего хорошего! (1 балл)* | |  |
| **Чистота в магазине** | | |
| 9 | Перед входом в магазин чистые полы, нет мусора |  |
| 10 | Пыль/грязь на торговом оборудовании (витрины, подставки и полки для товара) отсутствует |  |
| 11 | Разводы / отпечатки пальцев на зеркалах и стеклах в торговом зале отсутствуют |  |
| 12 | В примерочных кабинках полы чистые, пыль и мусор отсутствуют |  |
| 13 | В примерочных кабинках зеркала чистые, разводы / отпечатки пальцев отсутствуют |  |
| 14 | Неприятные запахи отсутствуют |  |
| **Служба безопасности** | | |
| 15 | Сотрудники охраны одеты в форму |  |
| 16 | Один сотрудник охраны стоит на центральном входе в магазин |  |
| 17 | Охранники не разговаривают между собой громко |  |
| 18 | Манера поведения охранников не вызывает дискомфорт |  |
| 19 | Охранники не говорят громко по рации |  |
| **Оформление торгового зала** | | |
| **Витрины** | | |
| 20 | Внешние витрины хорошо освещены |  |
| 21 | Внешняя витрина информативна, даёт представление о марке и коллекции |  |
| 22 | Одежда на манекенах выглядит опрятно |  |
| Оформление торгового зала | | |
| 23 | На входе стоит штендер о приёме на работу |  |
| 24 | В торговом зале достаточно света чтобы правильно оценить товар |  |
| 25 | Температура в торговом зале комфортна |  |
| 26 | Музыкальный фон комфортен |  |
| 27 | Представление товара и оформление торгового зала способствует формированию покупательского интереса |  |
| 28 | В торговом зале легко найти большое зеркало |  |
| **Представление товара** | | |
| 29 | Соблюдается принцип “Увидел-понравилось-купил”: одежда, представленная на манекенах, располагается непосредственно рядом на торговом оборудовании |  |
| 30 | Товар представлен аккуратно (стопками на столах, аккуратно развешен на вешалках) |  |
| 31 | Товар сгруппирован по цветам |  |
| 32 | Представлены комбинации верх/низ на одном оборудовании, на стенах |  |
| 33 | На оборудовании выставлены таблички с размерными шкалами |  |
| 34 | Выкладка, развеска на стенах симметрична |  |
| 35 | На манекенах представлен полный комплект (одежда, обувь, аксессуары). Оформление манекенов способствует формированию интереса к коллекции. |  |
| 36 | Размеры на вешалках, столах, полках представлены по порядку. Соблюдается принцип от меньшего к большему. |  |
| 37 | На косметику, бельё, мужские рубашки есть тестеры в достаточном количестве. Товарный вид тестеров соответствует товарному виду основного товара. |  |
| 38 | Хорошо видно, что в магазине проходят рекламные акции (используются специальные таблички, постеры). Можно быстро понять условия рекламных акций. |  |
| 39 | Бирка (ярлык) есть на всех просмотренных изделиях |  |
| 40 | Бирку (ярлык) на товаре найти легко |  |
| 41 | На бирке (ярлыке) четко напечатаны название изделия, размер, состав ткани/материал и цена |  |
| 42 | Если на товар снижена цена, это легко можно понять по ценнику (старая цена зачеркнута или ярлык красного цвета) |  |
| **Внешний вид продавцов** | | |
| 43 | Все продавцы были в униформе |  |
| 44 | Одежда и обувь продавцов чистые |  |
| 45 | У всех продавцов бейджи с именем |  |
| 46 | У всех продавцов соответствующий стандартам маникюр |  |
| 47 | У всех продавцов соответствующий стандартам макияж |  |
| 48 | У всех продавцов соответствующая стандартам прическа |  |
| 49 | На продавцах нет ярких, привлекающих внимание украшений (или избыточного количества украшений) |  |
| **Стандарты обслуживания** | | |
| 50 | Сразу после входа в магазин сразу виден как минимум один продавец. |  |
| 51 | Продавцы не облокачиваются на оборудование |  |
| 52 | Манера поведения продавцов (мимика, жесты, позы) способствуют установлению контакта |  |
| 53 | Продавцы не стояли группой (больше 2 сотрудников) |  |
| 54 | Продавцы не разговаривали между собой (громко – так, что посетители магазина слышали, о чем идет разговор) |  |
| 55 | **К Вам подошли:** | |
|  | *До 30 секунд* |  |
|  | *Через 30+ секунд* |  |
|  | *После Вашей просьбы* |  |
|  | *Вообще не подошли, игнорировали Ваши сигналы о том, что есть заинтересованность в товаре и необходима помощь продавца* |  |
| 56 | Какая фраза прозвучала из уст продавца, когда он/она предлагал Вам помощь | |
|  | *Вам помочь? Вам что-то подсказать?* |  |
| *Открытый вопрос: Что Вы хотели бы подобрать? Что Вас интересует? Какую модель Вы ищите?* |  |
| *Начал рассказ об изделиях, сориентировал в размерах, товарных группах* |  |
| *Помощи предложено не было* |  |
| 57 | Речь продавца была четкой, грамотной, без слов-паразитов, специальные термины разъяснялись |  |
| 58 | **Как к Вам обращался продавец:** | |
|  | *Безличное обращение “Вы”* |  |
| *“Девушка”, “женщина”, “мужчина”* |  |
| 59 | Продавец задавал вопросы для выяснения потребностей, «активно» слушал |  |
| 60 | Продавец хорошо ориентировался в торговом зале, быстро нашел нужный Вам размер/модель |  |
| 61 | Продавец бережно и умело обращался с демонстрируемой моделью (смог быстро снять с вешалки, показать в развернутом виде, показать детали кроя) |  |
| 62 | Продавец смог ответить на все вопросы о размерах, моделях, способах ухода |  |
| 63 | В процессе презентации продавец делал акцент на преимуществах изделий |  |
| 64 | Продавец делал альтернативные, дополнительные, кросс-предложения |  |
| 65 | Продавец проинформировал Вас об акциях и специальных предложениях, которые проходят/будут проходить в ближайшее время |  |
| 66 | Продавец смог доброжелательно и компетентно ответить на возражения |  |
| 67 | Работа продавца повлияла на принятие решения о покупке |  |
| 69 | Если на примерочной была очередь, то были открыты все примерочные комнаты и все примерочные блоки в торговом зале |  |
| 70 | На примерочной находился хотя бы один сотрудник |  |
| 71 | Продавец выдал бирку с количеством изделий, взятых для примерки |  |
| 72 | Продавец вынул изделия из коробок перед тем, как отдать их для примерки |  |
| 73 | По Вашей просьбе Вам принесли из торгового зала в примерочную другие размеры/другие модели |  |
| 74 | Продавец смог проконсультировать по вопросам индивидуального подбора изделий |  |
| 75 | Продавец проверил примерочную после того, как Вы из неё вышли |  |
| **Обслуживание на кассе** | | |
| 76 | **Очередь на кассу:** | |
|  | *Вообще не пришлось ждать* |  |
| *В очереди передо мной было 1-2 человека* |  |
| *В очереди передо мной было 3-4 человека* |  |
| *В очереди передо мной было 5 и более человек* |  |
| 77 | Если на кассе была очередь больше 3 человек, то одновременно работала хотя бы ещё одна касса |  |
| 78 | На кассовом прилавке порядок, отсутствуют лишние вещи |  |
| 79 | На кассе стоит подставка с анкетами для приёма на работу |  |
| 80 | Кассир поприветствовал Вас |  |
| 81 | Если Вам пришлось ожидать, кассир поблагодарил Вас за ожидание |  |
| 82 | Кассир спросил о наличии дисконтной карты |  |
| 83 | Кассир предложил оформить дисконтную карту |  |
| 84 | Кассир подтвердил удачный выбор, сказал что-либо позитивное по поводу выбранного товара |  |
| 85 | Кассир проговорил вслух стоимость покупки, сумму принятых от Вас денег и сумму сдачи |  |
| 86 | Кассир аккуратно упаковал Вашу покупку |  |
| 87 | Кассир передал чек покупателю или предупредил о том, что чек вложен в пакет с покупкой |  |
| 88 | Кассир проинформировал Вас о сроке возврата и обмена покупки |  |
| 89 | Кассир сообщили о специальных предложениях, рекламных акциях. |  |
| 90 | Кассир поблагодарил Вас за посещение магазина, пригласил вновь посетить магазин |  |
| 91 | Кассир доброжелательно попрощался |  |
| **Решение вопросов возврата и обмена товара** | | |
| 92 | Как только Вы сказали о намерении вернуть/обменять товар Вас сразу проводили к ответственному сотруднику в соответствующую зону в магазине |  |
| 93 | Если данный сотрудник был занят, Вас корректно попросили подождать/присесть |  |
| 94 | Сотрудник, отвечающий за возвраты/обмены доброжелательно поздоровался |  |
| 95 | Сотрудник доброжелательно задал вопросы для выяснения причин возврата/обмена |  |
| 96 | Сотрудник смог корректно разъяснить Правила обмена/возврата и законодательную базу без использования сложных юридических терминов |  |
| 97 | В случае невозможности возврата/обмена сотрудник предложил другие варианты решения вопроса (выбрать альтернативную модель, узнать о наличии другого размера/модели в других магазинах, заказать необходимый товар на складе) |  |
| 98 | На протяжении всего контакта сотрудник был корректен, доброжелателен |  |
| 99 | В случае возврата покупатель получил чек о возврате |  |
| 100 | После решения вопроса сотрудник доброжелательно попрощался |  |

**Общее впечатление:**

**Итог:**