**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:**