



Нежный Лен



Инструкция по проведению проверок магазинов





Нежный Аён

Основная цель

- **Объективно** и в **срок** оценить качество обслуживания клиентов в магазинах Компас и Основа Здоровья, выданных Вам в задании.

Вам необходимо провести проверку в салонах **тайно** под видом обычных покупателей

Предоставить **качественный**, строго соответствующий **требованиям инструкции** отчет, в течение **двух** календарных дней после совершения проверки.

Проверить все салоны, указанные в Вашем задании к **30 числу текущего месяца.**

Результаты отчетов напрямую влияют на **заработную плату сотрудников**, поэтому Вы должны предоставить **качественную, объективную и честную оценку**, чтобы компания могла использовать ее, эффективно улучшая обслуживание в магазине.

Перед началом работы обязательно прочтите инструкцию до конца, только после изучения Вы должны приступить к выполнению задания!

В салонах связи установлены **видеокамеры**, которые фиксируют все происходящее. В любое время можно проверить **достоверность** совершенного Вами визита и предоставленных данных.



Нежный Лён

Важно знать



1. После 18-00 наружная вывеска должна гореть.

2. Обратите внимание на входную дверь, она должны быть чистой.

3. Оцените чистоту территории в радиусе трёх метров от входа в магазин, в т.ч. уличную мусорку

4. Оцените освещение холодильного оборудования, таблички акция-дегустация должны быть подсвечены, где есть подсветка

5. В магазине должна играть музыка, телевизоры должны показывать картинку.

6. Оцените рабочий стол- должен быть порядок, личные предметы сотрудников (расчески, кружки, косметика и т.п.) не должны находится на рабочих местах. Загрязненность основной поверхности пола.

7. Запомните количество клиентов, находящихся в магазине, **обязательно точное число**, включая Вас и **количество сотрудников**, работающих в магазине, их внешний вид (см.слайд «Требования к внешнему виду» ниже)

8. Запомните **имя сотрудника**, проводившего консультацию; **обязательно** в анкете следует **описать сотрудника** (независимо от того был бейдж или нет): пол, рост, комплекция, возраст, цвет и длина волос, а также особые приметы, если есть (например, наличие очков); **Запомните фразу с какой обратился к Вам сотрудник!!!**

9. В зоне дегустации всегда должны быть в наличии образцы для дегустаций (не меньше 5 шт), на каждом стеллаже должно быть минимум 2 вставки (акция,новинка, 1+1,2+1)



Нежный Лен

Внешний вид сотрудника

1. Бейджик

- находится в левом верхнем углу фартука относительно покупателя (справа относительно продавца)
- должен быть чистый, без пятен
- размещаться параллельно полу

2. Фартук

- должен быть чистый, без пятен
- немятый

3. Футболка поло Желтая (ЛЕТО)

- должна быть чистый, без пятен
- если холодно, то можно одевать водолазку под нее.

4. Свитер Желтый (ЗИМА)

- должен быть чистый, без пятен

5. Обувь с закрытым носом и пяткой.

6. Нижняя одежда (штаны, юбка) на усмотрение сотрудника.

- длина юбки не должна быть короткой

7. Длинные волосы должны быть убраны в хвостик, косу и тд...

8. Пирсинг, слишком яркий макияж, большое количество украшений, головные уборы, резкая парфюмерия

ЗАПРЕЩЕНЫ





Нежный Лен

Внимание - подтверждение факта проверки

Обязательно сделайте не менее 2-х фотографий

Для подтверждения факта проверки салона незаметно сфотографируйте магазин **до проверки и после проверки.**

Разница во времени фото – не менее 10 минут

В названии фото указывайте **код точки, населенный пункт, дату и время**

Пример: K5_05.01.12_10-25_до., K5_05.01.12_10-35_после

Крайне важно – фото магазина делайте правильно

Это единственное, что может подтвердить Ваше посещение

Если Вы приобрели в магазине какой-либо товар по собственной инициативе, то это будет являться дополнительным подтверждением визита, но фотографировать салон необходимо обязательно!



K5_05.01.12_10-25_до.jpeg



K5_05.01.12_10-35_после.jpeg



Нежный Аён

Штраф

После того как Вам выдано задание (перечень магазинов с адресами, отчет, инструкция, Анкета), его необходимо выполнять в 100% объеме. В случае, если не проверен хотя бы один магазин или по нему не поступило от Вас отчета в срок, накладывается **штраф 30%** на всю ЗП за месяц.

Отчеты необходимо заполнять внимательно, согласно всем требованиям и инструкциям. Если отчеты неверно заполнены (неверное указано имя или спутаны магазины) или в них нет комментариев, накладывается **штраф до 30%** на всю ЗП за месяц.





Нежный Аён

Конфиденциальность данных

Все данные по проверке Вы предоставляете **только** Дерр Д.А.

Запрещено распространять, передавать, сообщать, разглашать условия оплаты, материалы по проверке, результаты проверки, адресную программу и прочую информацию имеющую отношение к проверке.

Ни при каких условиях по проверке Вы не должны общаться ни с сотрудниками салона о проверке и полученных результатов, ни с кем либо другим, кто интересуется информацией по осуществляемым Вами проверкам.

Ответственность за сохранность данных несете Вы лично. В случае выявления нарушений на всю проверку **накладывается штраф, договор расторгается!**





Нежный Алён

Спасибо за внимание!

**Теперь Вы готовы
к осуществлению проверок!**

Удачных вам в работе!

Руководитель:

Дерр Дмитрий

Тел. 89114992280

E-mail: derr-dmitry@mail.ru

