



*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 Лен



# Правила проверки

1. Все проверки осуществляются тайно и без раскрытия. Все проверки от начала до прощания проходит **тайно**.
2. Рассчитайте сколько анкет вам нужно и **распределите** к какому магазину какая анкета предназначается в соответствии с обозначенными в задании легендой анкеты.
3. Перед стартом обязательно **распечатайте анкеты** – Оригинал анкеты сканируете и высылаете на электронную почту **вместе с отчетом**. Оригинал хранится 3 месяца.
4. Совершайте визит лично и в одиночку, **запрещено** передавать проверку другому или брать с собой знакомых и родственников.
5. Будьте **естественны, сдержанны и корректны** в своем поведении при совершении визита;
6. **Не обращайтесь сразу** к сотруднику магазина самостоятельно, дайте возможность сотруднику спросить о цели Вашего визита, проявить инициативу. В случае, если все сотрудники заняты, Вам необходимо дождаться, когда освободиться любой из сотрудников и подойдет к Вам. Если очевидно, что сотрудник пассивен (подходить не собирается, с клиентами не работает), то **после 3-х минутного** ожидания, Вы должны проявить инициативу самостоятельно и обратиться к любому свободному консультанту за помощью, в рамках легенды.
9. По всем легендам - **строго запрещено** задавать навоящие вопросы по алгоритму, пытаться отработать этот пункт, так как сотрудник сам должен предложить и рассказать вам все необходимое, а вы «в уме» запоминаете выполнение подпунктов
10. Если в течении **10 минут** сотрудник вас игнорирует (не поздоровался, не попросил подождать, в случае очереди)- уходите из магазина, отмечайте в Анкете пункты, которые Вы смогли оценить. полностью, по данному пункту ставьте «0», оцените все пункты, которые можно оценить.
11. Время нормальной **контакта с сотрудником** 5-20 минут. Невозможно оценить магазин за меньшее количество времени. Больше количество времени отрывает сотрудника от рабочего процесса, что тоже не приемлемо.

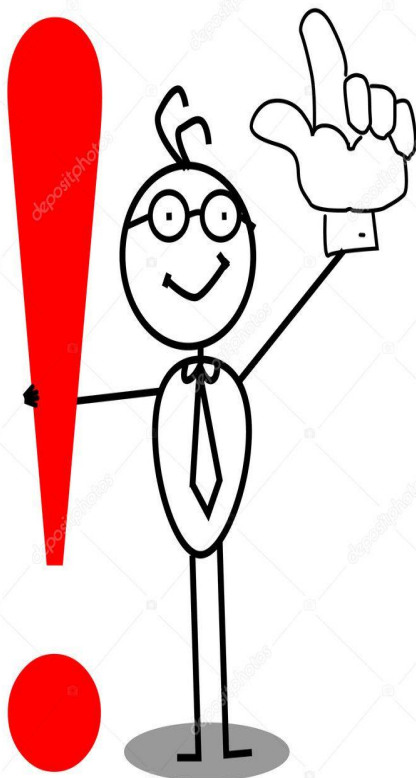
## Анкета

Полное описание	Краткое описание	Максимум баллов	Важность	Подробнее
<b>Алгоритм взаимодействия Клиент-Зеленая Карта</b> (сориентироваться при консультации по ЗМС-картам; выдать карту)	Алгоритм консультации по услуге «Зеленая ЗМС-карта» выложить: - Клиенту МТС не передать персональные данные. - Подписать подложные услуги. - После выдачи ЗМС-карты предложить оставить ЗМС-карту в телефоне. - Рассказать о способах самостоятельной смены тарифа (интернет-приложение, СМС-сообщения, Мобильный Призывник, Электронный Призывник и т.д.). Пункт выложить, если все подпункты выполнены - (2 балла). Пункт не соблюден (даже если не выполнены хотя бы два подпункта) - (0 баллов). Нарушение фиксируется в комментариях. «0» баллов - обязательно комментировать.	2		При консультации по ЗМС-картам Сотрудник должен: - Клиенту МТС не передавать персональные данные. - Подписать подложные услуги. - После выдачи ЗМС-карты предложить оставить ЗМС-карту в телефоне. - Рассказать о способах самостоятельной смены тарифа (интернет-приложение, СМС-сообщения, Мобильный Призывник, Электронный Призывник и т.д.).
<b>на стандарты обслуживания</b>				
<b>Установление контакта</b>	Да. Сотрудник позитивный и в течение 30 секунд и подхватил в течение 2х минут (1 балл). Нет. Сотрудник не приветствовал (0 баллов). Нет. Сотрудник не поздоровался в течение 2х минут (0 баллов). Нет. Сотрудник не поздоровался в течение 2х минут (0 баллов). Нарушение фиксируется в комментариях. «0» баллов - обязательно комментировать.	1		Да. Сотрудник до конца приветствовал клиента, улыбался в течение 30 секунд. Сотрудник должен подхватить клиента в течение 2х минут.
<b>Выявление потребности Клиента</b>	Да. Сотрудник задавал уточняющие вопросы (1 балл). Нет. Сотрудник не задавал уточняющие вопросы (0 баллов). Нарушение фиксируется в комментариях. «0» баллов - обязательно комментировать.	1		Сотрудник должен выявить потребность Клиента в Салоне. задавать уточняющие вопросы по необходимости услуг/товару (например): Какие функции в телефоне Вам нужны?, В какой ценовой категории подбираете товар? и т.д.
<b>МТС-Банку</b>	Да. Сотрудник рассказывал о программе МТС-Банку (1 балл). Нет. Сотрудник не рассказывал о программе МТС-Банку (0 баллов). Нарушение фиксируется в комментариях. «0» баллов - обязательно комментировать.	1		Сотрудник должен рассказать о программе МТС-Банку подробно (что это за программа, за что начисляются баллы, на что баллы можно обменять) при любой консультации.
<b>Выдача Чек</b>	Да. Сотрудник выдал чек (1 балл). Нет. Сотрудник не выдал чек (0 баллов). Нарушение фиксируется в комментариях. «0» баллов - обязательно комментировать.	1		Сотрудник должен выдать чек после совершения продажи. Если чека не получено - оценивать по наблюдению. Если во время консультации такого факта не было - ставите "1" балл по умолчанию.



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 Аён*

## 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 Лён*

## 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 Аён*

**Спасибо за внимание!**

**Теперь Вы готовы  
к осуществлению проверок!**

**Удачных вам в работе!**

Руководитель:

Дерр Дмитрий

Тел. 89114992280

E-mail: [derr-dmitry@mail.ru](mailto:derr-dmitry@mail.ru)

