



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 Аён



Правила проверки

Анкета

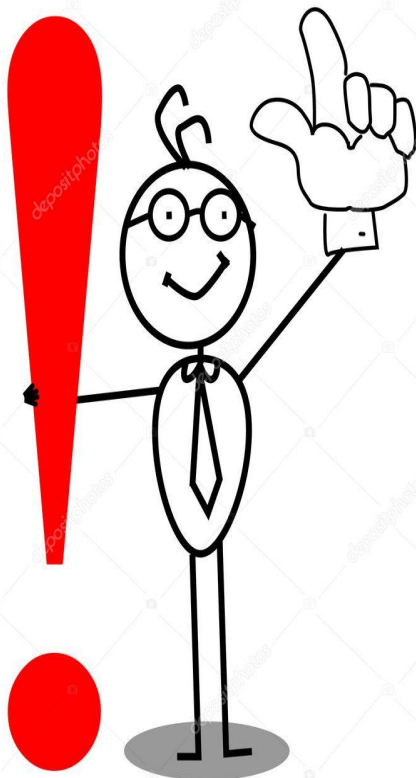
1. Все проверки осуществляются тайно и без раскрытия. Все проверки от начала до прощания проходит **тайно**.
2. Рассчитайте сколько анкет вам нужно и **распределите** к какому магазину какая анкета предназначена в соответствии с обозначенными в задании легендой анкеты.
3. Перед стартом обязательно **распечатайте 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.

Наименование анкеты	Описание анкеты	Максимум баллов	Вес	Подробнее
Алгоритм предоставления услуги "Зеленая Зима"	Алгоритм консультации по услуге "Зеленая Зима-карта" включает: - Клиенту МТС не предоставляется персонализированная информация о программе МТС; - Подписать подложить услугу "Международный Роуминг"; - После Завеса Зима-Карты предложить оставить Зима-карту в телефоне; - Рассказать о способах самостоятельной смены тарифа (интернет-приложение, Смс-приложение, Мобильный призывник, Контактный призывник и т.д.); - Пункт не выполнен, если все подпункты выполнены - (2 балла); - Пункт не выполнен (даже если не выполнены хотя бы один подпункт) - (0 баллов); Нарушение фиксируется в комментариях. "0" баллов - обязательно комментировать.	2		При консультации по Зима-картам Сотрудник должен: - Клиенту МТС не предоставляется персонализированная информация о программе МТС; - Предложить подложить услугу "Международный Роуминг"; - После Завеса Зима-Карты предложить оставить Зима-карту в телефоне; - Рассказать о способах самостоятельной смены тарифа (интернет-приложение, Смс-приложение, Мобильный призывник, Контактный призывник, Мобильный призывник и т.д.);
Установление контакта	Да, Сотрудник поприветствовал в течение 30 секунд и подхватил в течение 2х минут (1 балл); Нет, Сотрудник не поприветствовал (0 баллов); Нет, Сотрудник поприветствовал позже 30 секунд (0 баллов); Нет, Сотрудник не подхватил в течение 2х минут (0 баллов); Нарушение фиксируется в комментариях. "0" баллов - обязательно комментировать.	1		Да, Сотрудник до момента приветствия клиента выходящего Клиента в течение 30 секунд. Сотрудник должен подхватить клиента в течение 2х минут.
Выявление потребности Клиента	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 выслушать историю Клиента в Салоне, задать уточняющие вопросы по необходимой услуге/товару (например): "Какие функции в телефоне Вам нужны?", "В какой ценовой категории подбираете товар?" и т.д.
МТС-Вануц	Да, Сотрудник рассказал о программе МТС-Вануц (1 балл); Нет, Сотрудник не рассказал о программе МТС-Вануц (0 баллов); Нарушение фиксируется в комментариях. "0" баллов - обязательно комментировать.	1		Сотрудник должен рассказать о программе МТС-Вануц подробно (что это за программа, за что начисляются баллы, на что баллы можно обменять) при любой консультации.
Визитная Чаша	Да, Сотрудник выдал чашу (1 балл); Нет, Сотрудник не выдал чашу (0 баллов); Нарушение фиксируется в комментариях. "0" баллов - обязательно комментировать.	1		Сотрудник должен выдать чашу после совершения продажи. Если напиток не подается - оценивать по необходимости. Если во время консультации такого факта не было - ставить "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

