



Отчет по результатам тестирования методом «Тайный Покупатель»

(Mystery Shopping)

Период тестирования – апрель 2012 года

города X, Y, Z

Подготовлено для:





ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕТОДОЛОГИЯ И ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ	4
ОТЧЕТЫ ПО ЛИЧНЫМ ВИЗИТАМ	5
ОЦЕНОЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗАМЕЛЯЕМЫХ ПАРАМЕТРОВ	14
ПРИЛОЖЕНИЯ	Error! Bookmark not defined.



МЕТОДОЛОГИЯ И ПАРАМЕТРЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель исследования:

Определить ключевые показатели для разработки программы обучения персонала и корректировки стандартов качества.

Задачи исследования:

Оценить качество обслуживания, соответствие поведения и внешнего вида сотрудников существующим в компании стандартам качества и сервиса.

Оценить степень удобства и комфорта посещения магазина покупателем

География исследования:

***.

Сроки исследования:

Апрель 2012 г.

Целевые объекты исследования:

Сеть магазинов *** в *** области состоит из четырех торговых точек.

- Два магазина находятся в г.*** – оба в крупных торговых центрах.
A – магазин, расположенный в ТЦ «***» по адресу ***
B – магазин, расположенный в ТЦ «***» по адресу ***
- Один магазин расположен в городе ***, размещен независимо, не внутри торгового центра.
C – магазин, расположенный по адресу ***
- Один магазин в городе ***, размещен в крупнейшем торговом центре города.
D – магазин по адресу ***

Метод исследования:

Mystery Shopping.

Методология исследования.

В ходе исследования осуществлено по 2 проверки Таинственными Покупателями каждого магазина. Всего 8 проверок. В каждом магазине проверки проводили женщины – одна в возрасте 26-40 лет, вторая 41-55 лет.

Таинственные Посетители присваивали оцениваемым параметрам баллы в соответствии с определенным перед стартом исследования весом каждого параметра в общем уровне сервиса.

Проверки проходили в разное, заранее определенное время. Осуществлялись по заранее разработанному сценарию процесса покупки.

Все проверки сопровождалась аудиозаписью, которые прилагаются к данному отчету.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Оценка сервиса проводилась по параметрам, сгруппированным в 4 группы – первое впечатление, процесс продажи, оценка консультанта, личное впечатление.

Лучшие оценки по всем параметрам получил магазин D – практически максимальные из возможных значений. Худшие оценки получил магазин С. Уровень сервиса в нем можно назвать критическим. Например, процесс продажи одним ТП был оценен в 0 баллов, а другой поставил 6 баллов – минимальную оценку среди оценок всех магазинов. Впечатление от Консультанта в данном магазине оценено также по минимуму, хуже всех остальных магазинов и не соответствует стандартам компании.

В магазине С грязная, неухоженная витрина. В магазине В не играет музыка, которая должна быть.

В магазине С консультанты плохо работают в процессе продажи, однако в магазине А данная сторона также требует доработки. Практически все магазины, кроме D, грешат малым вниманием к Покупателю при его появлении в магазине.

Только половина из оцененных Консультантов приветливы, улыбаются, позитивны. Остальные 50% работают без вдохновения, «с каменным лицом». Этот момент требует коррекции.

В половине случаев Покупателю не предлагают воспользоваться дисконтной программой. Кассовые чеки выдаются в 100% случаев. При оплате картой ни один продавец не сверил личные данные.

В целом все Консультанты поддерживают корпоративный стиль в одежде.

Блок, в котором ТП описали свои личные впечатления, говорит о том, что на лояльность Покупателя влияет, прежде всего, контакт с Консультантом. И по результатам ясно видно, что даже допуская **небольшие** промахи в чистоте, комфорте, выкладке товара, магазин не имеет права допускать ошибок в работе Консультантов. Консультант должен быть вовлечен, улыбчив, приятен, лишь в этом случае Покупатель останется лоялен.

Все 100% Покупателей, заявивших о том, что их что-то разочаровало, подчеркнули, что это была работа Консультантов – отсутствие вовлеченности, необходимость ждать Консультанта, отсутствие личной активности, формальная работа, отношение к Покупателю. Других параметров среди указанных в числе тех, из-за чего Покупателя посетило разочарование, нет.

Это говорит о том, что отбор персонала на должность Консультанта, его обучение и работа лишь с теми, кто может соответствовать этим стандартам – важнейшая часть работы по построению и поддержанию должного уровня сервиса.

**ОТЧЕТЫ ПО ЛИЧНЫМ ВИЗИТАМ****Посетители в возрасте 26-40 лет**

	Магазин А	Магазин В	Магазин С	Магазин D
Дата	12/04/2012	13/04/2012	12/04/2012	13/04/2012
Начало визита	17:15	16:05	17:50	13:15
Окончание визита	17:45	16:30	18:25	13:50
Консультант	Олеся	Эльвира / Люба	Наталья	Елена / Ирина

Посетители в возрасте 41-55 лет

	Магазин А	Магазин В	Магазин С	Магазин D
Дата	14/04/2012	15/04/2012	14/04/2012	15/04/2012
Начало визита	13:55	15:20	14:10	12:20
Окончание визита	14:20	15:35	14:30	12:45
Консультант	Наталья	Светлана / Любовь	Ольга	Елена

Ниже приведены краткие отчеты по каждому визиту, а также оценочные показатели основных измеряемых параметров. Расширенные комментарии Тайных Покупателей приведены в Приложении 3.

**МАГАЗИН А**

ТП в возрасте 41-55 лет. Будний день.

Консультант Олеся

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины чистые, ухоженные.

Количество покупателей – 6. Персонала – 3.

Встреча покупателя с улыбкой и приветствием. Часть персонала занята работой с другими покупателями. Свободный персонал наводит порядок на полках, однако следит за новыми покупателями. Консультант подошел сам после того, как Покупатель заинтересовался продукцией на полках.

Выкладка в магазине нейтральная.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант задавал вопросы для понимания потребности. Слушал и отвечал на вопросы.

Предложил варианты для выбора.

Не осведомлен о свойствах товара. Не мог сформулировать чем один продукт отличается от другого, просто предлагал альтернативы по цене. Пытался изучить товар прямо при Покупателе.

Не работал с возражениями. Говорил «если не нравится этот, купите вот этот» без аргументов.

Не предложил дополнительных товаров.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультант не отвлекался на других покупателей.

Одет в соответствии со стандартами. Аккуратен, фирменный платок повязан приятно, необычным способом. Бейдж с именем присутствует. В соответствии со стандартом.

Консультант нейтрален – как будто отрабатывает работу – не особо услужлив, не особо позитивен.

Не улыбается. Зрительный контакт поддерживает.

Проводил в кассу и сам оформил покупку. Наличием дисконтной карты не заинтересовался. Товар был упакован в фирменный пакет.

Покупка картой, личные данные не сверены. Кассовый чек был положен в пакет.

За покупку поблагодарили и попрощались без особой теплоты.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Покупатель не почувствовал себя желанным гостем.

Желания вернуться в магазин еще раз у него не возникло.

Оценка удовлетворенности – разочарование. Ожидания от обслуживания было выше, чем результат. В обслуживании не хватает вовлеченности, открытости, профессиональных знаний продукта.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Наибольшее положительное впечатление произвел правильный момент предложения услуг. Все продавцы заняты своими делами – кто-то с покупателями, кто-то оформлением полок, но они внимательно оценивают новых посетителей. Консультант подошел именно в тот момент, когда стоило.

Более всего разочаровало отсутствие вовлеченности Консультанта в процесс продажи в самого Покупателя.

Более жесткий набор консультантов. Нужны консультанты более услужливые, жизнерадостные, улыбчивые.

**МАГАЗИН А**

ТП в возрасте 26-40 лет. Выходной день.

Консультант Наталья.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины чистые. Магазин чистый, шума нет, музыка соответствует стандартам.
Количество покупателей – 8. Персонала – 3.
Покупателя никто не поприветствовал. Весь персонал занят с покупателями, свободного персонала нет. Никто не подошел, пришлось искать Консультанта и ждать 5 минут пока он освободится.
Выкладка товара достаточно привлекательная, навигация удобная, в каждой категории товара хорошо заметны на витрине спецпредложения магазина.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант сам не задавал никаких вопросов. Покупатель сам подошел к нему, Консультант только слушал, что требуется Покупателю.
Слушал и отвечал на вопросы, предлагал варианты для выбора. Хорошо осведомлен о товаре, рассказал о свойствах каждого продукта, о соотношении цена-качество, предлагал интересные, нестандартные продукты с особыми свойствами, подробно описывал данные свойства.
Работал с возражениями, предлагал альтернативы.
Дополнительные товары не были предложены.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультанта пришлось ждать, однако он не отвлекся на Тайного Покупателя до того, как завершил с предыдущим посетителем. Во время обслуживания ТП он также не отвлекался.
Одет в соответствии со стандартами, шейный платок и бейдж имеется. Однако вместо белой рубашки – белая трикотажная водолазка с коротким рукавом.
Консультант очень позитивен, услужлив, доброжелателен. Улыбается и смотрит в глаза.
После выбора товара пригласил на кассу, за которой сам обслужил.
Предложил оформить дисконтную карту. Товар не был упакован в пакет, пакет был просто передан в руки вместе с покупкой.
Оплата проведена наличными, чек передан в руки вместе со сдачей.
Консультант очень доброжелательно поблагодарил за покупку и попрощался.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Покупатель почувствовал, что в магазине его ждут и ценят, но не успевают обслужить. Скорее захотелось вернуться, чем нет. Обслуживание нейтральное, на уровне ожидаемого. Не обращаются как с VIP-клиентом, но и когда доходит очередь, отношение очень внимательное и доброжелательное.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Наибольшее положительное впечатление произвела атмосфера – правильный свет, красиво выделяющий полки и товар, чистота, приятный аромат, негромкая музыка. В таком магазине очень приятно находиться.
Разочаровала необходимость ждать консультанта и отсутствие у него личной активности – если бы он подробнее расспросил, почему Покупатель хочет именно этот продукт, выбор был бы совсем другим и более подходящим Покупателю.
Изменения – количество консультантов должно соответствовать наполненности магазина. Не должно быть так, чтобы приходилось ждать обслуживания или стоять в очереди.

**МАГАЗИН В**

ТП в возрасте 26-40 лет. Будний день.

Консультант Эльвира, кассир Люба.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины входной группы очень чистые.

Количество покупателей – 16. Персонала – 5.

Магазин ухоженный, но из-за слякоти на улице, пол в плохом состоянии, уборщицы не видно.

Встретили улыбкой и приветствием.

Персонал занят другими покупателями и наблюдением за теми, кто нуждается в помощи.

Консультант подошел, как только Покупатель подошел к полке. Предложил пройти к полкам где выставлен нужный товар.

Выкладка товара нейтральная – ни то, чтобы сразу определишь, где искать нужный товар, ни то чтобы сложно было найти.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант пытался понять потребности покупателя, слушал и отвечал на вопросы, предлагал варианты для выбора. Достаточно осведомлен об ассортименте магазина, ценовых сегментах и свойствах продукта. Работал с возражениями, предлагал альтернативы. Предложил в дополнение приобрести кроме сыворотки еще и крем той же линейки для дополнения эффекта.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультант обслуживал только Покупателя. Одет по правилам, бейдж с именем имеется, но не установленного образца. Позитивен, приятен, услужлив, улыбается, смотрит в глаза. В кассу не проводил, передал товар и предложил пройти в кассу. В кассе обслуживал уже другой продавец – Люба. Все дальнейшее – о Любе.

Наличием дисконтной карты поинтересовалась, но приобрести не предложила. Положила товар вместе с чеком в фирменный пакет.

За покупку не поблагодарила и не попрощалась. Но на выходе попрощался кто-то из других сотрудников.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Атмосфера в магазине приятная, покупателей ценят, в магазин хочется вернуться. В целом удовлетворение от обслуживания – оно лучше, чем ожидалось.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Внимательность персонала произвело наилучшее впечатление.

Ничего не разочаровало. Немного то, что пол не чистый и никто не убирает, но он не сильно грязный.

Постоянную уборщицу.

**МАГАЗИН В**

ТП в возрасте 41-55 лет. Выходной день.

Консультант Светлана, кассир Любовь.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины ухоженные. Магазин чистый, шума нет. Музыка нет.
Количество покупателей – 12. Персонала – 4.
Покупателя кто-то поприветствовал в спину. Весь персонал занят с покупателями, свободного персонала нет. Но через 3 минуты после разглядывания товара подошел Консультант и предложил услуги.
Выкладка товара аккуратная, удобно найти то, что ищешь.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант задавал вопросы, чтобы понять что нужно, слушал и отвечал на вопросы. Предложил варианты по разным ценам и с разными свойствами. Хорошо осведомлен об ассортименте.
Работал с возражениями, предлагал альтернативы.
Дополнительные товары не предложил.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультант обслуживал только покупателя, но во время обслуживания отвлекся и отлучился на 1-2 минуты, чтобы по просьбе коллеги показать, где находится необходимый ему товар. Одет не в белую, а розовую рубашку, не соответствует стандартам. Шейный платок в наличии, верной расцветки, бейдж имеется.
Общается с «каменным» лицом, не улыбается. Зрительный контакт держит. В отношении к Покупателю нейтрален, не особо услужлив, но альтернативы предлагает. То есть формальности выполнены, а искренней заинтересованности нет.
В кассу не провожал, только показал где она находится. В кассе обслуживала Любовь.
Дисконтной картой поинтересовалась и предложила приобрести. Товар был упакован в пакет, чек также в пакете.
За покупку не поблагодарила, но попрощалась.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Покупатель не почувствовал, что его ждут и ценят. Обращаются хорошо, помогут в выборе, но удовольствия от работы с Покупателем не испытывают. Вернуться в магазин из-за обслуживания желания не появилось. Появилось желание вернуться только из-за хорошего ассортимента.
Разочарование – обслуживание хуже, чем ожидалось.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Наибольшее положительное впечатление оставил обширный ассортимент магазина и удобная, привлекательная выкладка, легкая навигация.
Разочаровал не заинтересованный Консультант, формально выполняющий ряд действий.
Внимательней отнестись к набору персонала.

**МАГАЗИН С**

ТП в возрасте 41-55 лет. Будний день.

Консультант Наталья.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины неухоженные. Оформлены внутри, но давно не мыты.
Покупателей – 3. Сотрудников – 2.
Магазин чистый, температура комфортная, шума нет, музыки нет.
Встретили без улыбки и приветствия, как будто даже не заметили. Персонал занят уборкой на полках и поиском чего-то в кассе.
Консультант не подошел. Даже когда Покупатель попросил помочь, консультант только сказал «поищите вот на той полке». Подошел только после настоятельной просьбы помочь лично.
Выкладка товара некомфортная, сложно найти то, что нужно. Покупатель запутался в кремах – продукция стоит по производителям, а не по товарным категориям.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант не задавал никаких вопросов. Покупателю пришлось настойчиво просить помочь. А после просьбы помочь было предложен выбор из двух позиций – «купите это или вот это».
На возражение ответил «если не подходят эти два средства, приобретите более дорогое, вот это, оно вас точно устроит». Дополнительных товаров не предложил.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультант никого не обслуживал. Обслуживание Покупателя также сложно назвать обслуживанием.
Одет в соответствии со стандартами, шейный платок имеется, бейдж имеется не установленного образца. Не позитивен, не приятен, не услужлив. Не улыбается, в глаза не смотрит.
В кассу проводил, обслужил. Наличием дисконтной карты не поинтересовался. Чек выдал в руки, товар отдал. На вопрос о пакете указал на край стола, где лежит упаковка фирменных пакетов.
За покупку не поблагодарил, не попрощался. Но второй сотрудник при выходе попрощался.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Покупатель не почувствовал, что в магазине его ждут и ценят. Вернуться нет желания. Абсолютное разочарование, обслуживание значительно хуже, чем ожидалось.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Наибольшее положительное впечатление произвел только достаточно обширный ассортимент и известность данной сети. Но все достоинства стираются неудовлетворительным обслуживанием.
Разочаровало отношение к Покупателю. Остается ощущение, что Покупатель навязывается и всем только хуже оттого, что он пришел.
Из изменений – полная смена коллектива и создание новой атмосферы.

**МАГАЗИН С**

ТП в возрасте 26-40 лет. Выходной день.

Консультант Ольга.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Витрины грязные. На входе грязный пол и в зале нет никого, кто бы мыл.
Температура комфортная. Музыки нет.
Количество покупателей – 7. Количество сотрудников – 3.
Покупателя никак не встретили. Все три сотрудника сгрудились у кассы и громко что-то обсуждали – как пробить тот или иной чек. Создавали тем самым шум. На покупателей внимания не обращали.
Выкладка товара нейтральная.
Консультант не подошел даже на просьбу. Ответил «подождите немного, сейчас подойду».
Пришлось ждать его минут 5.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант задавал вопросы. Слушал и отвечал то, что знал. На некоторые вопросы отвечал «я не знаю, надо посмотреть на упаковке». Варианты для выбора предложил и предложил изучить то, что на них написано.
Осведомлен о товаре плохо. С возражениями не работал, отвечал «тогда не знаю что предложить». Дополнительные товары не предложил.

КОНСУЛЬТАНТ

По ходу консультации Покупателя к Консультанту обратился другой покупатель. Он его также проконсультировал, а потом вернулся к Покупателю.
Одет в соответствии со стандартами. Платок и бейдж присутствуют.
Консультант нейтрален, не улыбается, проводил в кассу и совершил продажу. Чек и покупку положил в фирменный пакет, покупка маленькая, а пакет огромный. Но Консультант за это извинился.
Наличием дисконтной карты не заинтересовался. Оплата прошла картой, Консультант посоветовал, что нужно до покупки говорить, что оплата пойдет по карточке. ФИО владельца карты не сверила, на подпись не посмотрела.
Консультант за покупку не поблагодарил, попрощался.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

В данном магазине покупателя не ценят. Желания вернуться не появляется. Обслуживанием Покупатель не удовлетворен, хуже ожидаемого.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Положительное впечатление ничто не произвело.
Разочаровало отношение к покупателю – открытого хамства не было, но присутствует полное равнодушие.
Сменить консультантов и навести чистоту.

**МАГАЗИН D**

ТП в возрасте 26-40 лет. Будний день.

Консультант Елена / Ирина.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Красивые, идеально чистые, ухоженные витрины.

Покупателей – 8, Консультантов – 3.

Магазин идеально чистый, комфортный, тишина и негромкая приятная музыка.

2 консультанта заняты с посетителями, один убирается на полке, но обратил внимание и сразу с улыбкой поздоровался с Покупателем на входе.

Подошел в Покупателю сразу, как увидел заинтересованность товаром на полке.

Выкладка товара в магазине очень удобная, легко найти то, что ищешь.

ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ

Консультант задавал очень подробные вопросы, слушал и отвечал на вопросы, предлагал много вариантов и альтернатив. Хорошо осведомлен об ассортименте и различиях товара, работал с возражениями. Предложил дополнительный товар по акции.

КОНСУЛЬТАНТ

Консультант был вовлечен, никого другого одновременно не обслуживал. Одет в соответствии со стандартами, бейдж, шейный платок присутствуют. Позитивен, приятен, услужлив, улыбается и смотрит в глаза. Сам проводил на кассу и передал для обслуживания кассиру Ирине. Кассир предложил получить дисконтную карту. Оплата произведена наличными, вместе со сдачей передал чек. Товар был положен в фирменный пакет, передан Покупателю с благодарностью за покупку. Кассир попрощался, Консультант также попрощался при выходе.

ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

У Покупателя осталось ощущение, что в магазине рады его приходу, ждут и ценят. Появилось устойчивое желание вернуться в магазин еще раз. Абсолютно удовлетворен, обслуживание лучше, чем Покупатель ожидал.

ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ

Обстановка в магазине – все так, как должно быть. Ничего не разочаровало. Кажется, что менять ничего не надо.

**МАГАЗИН D**

ТП в возрасте 41-55 лет. Выходной день.

Консультант Елена.

ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ
Витрины чистые, ухоженные. Покупателей – 16, Консультантов – 4. Звучит музыка, в зале незначительный гул от разговоров посетителей. Комфортно. 2 консультанта с покупателями, 2 консультанта в поиске тех, кому нужна помощь. Почти все Консультанты поздоровались. Консультант подошел через 3 минуты, когда Покупатель изобразил поиск товара на витрине. Выкладка товара в магазине нейтральная.
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ
Консультант вовлечен, задает вопросы, слушает и отвечает, предлагает варианты с аргументами, чем хорош тот или иной товар. Хорошо осведомлен о свойствах товара, предложениях магазина. Работает с аргументами, предлагает альтернативы.
КОНСУЛЬТАНТ
Консультант обслуживал только Покупателя. Одет по стандартам, имеет бейдж с именем, имеет шейный платок. Позитивен, приятен, услужлив, улыбается, смотрит в глаза. Консультант сам проводил в кассу и там обслужил. Дисконтную карту не предложил. Товар и чек положил в фирменный пакет. Оплата картой, но имя и подпись не сверил. Вручил пакет, поблагодарил за покупку, попрощался.
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ
Покупатель почувствовал, что в магазине его ждут и ценят. Есть желание вернуться еще раз. Удовлетворен, обслуживание лучше, чем ожидал.
ОЦЕНКА И КОММЕНТАРИИ
Идеальная чистота в магазине – произвело положительное впечатление. Ничего не разочаровало. Не знает, что нужно изменить, все хорошо.



ОЦЕНОЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗАМЕЛЯЕМЫХ ПАРАМЕТРОВ

	A		B		C		D	
	Б	В	Б	В	Б	В	Б	В
Количество покупателей	6	8	16	12	3	7	8	16
Видимое количество продавцов	3	3	5	4	2	3	3	4
ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ								
Окна, витрина магазина	1	1	1	1	0	0	1	1
Чистота, комфорт, отсутствие шума	1	1	1	1	1	0	1	1
Музыка есть	1	1	1	0	0	0	1	1
Встреча с улыбкой и приветствием	2	0	2	0	0	0	2	2
Внимание персонала	2	0	2	0	0	0	2	2
Контакт с Консультантом	2	0	2	2	0	0	2	2
Выкладка товара	1	2	1	2	0	1	2	1
max 11 баллов в группе	10	5	10	6	1	1	11	10
% в группе	91	45	91	55	9	9	100	91
% в группе по магазину	68%		73%		9%		96%	
ПРОЦЕСС ПРОДАЖИ								
Консультант задавал вопросы чтобы понять что нужно	2	0	2	2	0	2	2	2
Слушал и отвечал на вопросы	2	2	2	2	0	2	2	2
Предложил варианты для выбора	2	2	2	2	0	2	2	2
Хорошо осведомлен о товаре	0	2	2	2	0	0	2	2
Работал с возражениями, предлагал альтернативы	0	2	2	2	0	0	2	2
Предложил дополнительные товары	0	0	1	0	0	0	1	1
max 11 баллов в группе	6	8	11	10	0	6	11	11
% в группе	55	73	100	91	-	55	100	100
% в группе по магазину	64%		96%		28%		100%	
КОНСУЛЬТАНТ								
Обслуживал одновременно с Покупателем других	1	1	1	0	0	0	0	1
Одет в соответствии со Стандартами	2	2	2	0	0	2	2	2
Имеет бейдж	1	1	1	1	0	1	1	1
Позитивен, приятен, услужлив	0	2	2	0	0	0	2	2
Улыбается и смотрит в глаза	0	2	2	0	0	0	2	2
Проводил в кассу	1	1	0	0	1	1	1	1
Поинтересовался/предложил оформить дисконтную карту	0	1	1	1	0	0	1	0
Товар упакован в фирменный пакет	1	0	1	1	0	1	1	1
При оплате картой сверка личности	0	1	2	1	1	0	1	0
Выдан ли кассовый чек	2	2	2	2	2	2	2	2
Поблагодарил за покупку	2	2	0	0	0	0	2	2
Попрощался	2	2	0	2	0	2	2	2
max 19 баллов в группе	12	17	14	8	4	9	17	16
% в группе	63	89	74	42	21	47	89	84
% в группе по магазину	76%		58%		34%		87%	



	A		B		C		D	
	Б	В	Б	В	Б	В	Б	В
ЛИЧНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ								
Покупатель почувствовал, что его в магазине ждут и ценят	0	3	3	0	0	0	3	3
Появилось желание вернуться в магазин еще раз	0	3	3	0	0	0	3	3
Уровень удовлетворенности обслуживанием	0	2	3	0	0	0	3	3
max 9 баллов в группе	0	8	9	0	0	0	9	9
% в группе	-	89	100	-	-	-	100	100
% в группе по магазину	45%		50%		0%		100%	
Сумма баллов по всем параметрам (max 50)	28	38	44	24	5	16	48	46
ИТОГО %	56%	76%	88%	48%	10%	32%	96%	92%
По магазину	66%		68%		21%		94%	