**ПРИМЕР ОЦЕНКИ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ (ЧЕК-ЛИСТ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Чек-лист магазина одежды | | Баллы по проверке | Баллы максимально возможные |
| Сотрудник | **Одегова Мария Ивановна** | 90,225 | 100 |
| Дата и время проверки | 7 ноября17:40-18:05 |  |  |
| Легенда (рассматриваемый товар) | Платье для офиса. Размер 42-44 |  |  |
| 1. Пассивный сервис | | 16 | 16 |
| 1.1. Внешний вид: опрятный. Наличие униформы. Закрытая обувь. Наличие бейджа с именем и должностью продавец | + | 3,2 | 3,2 |
| 1.2. Волосы чистые, аккуратная прическа. Макияж - дневной. Лак на ногтях пастельных оттенков. | + | 3,2 | 3,2 |
| 1.3. Пол чистый. В примерочных зеркала и коврики чистые. На витринах нет пыли. | + | 3,2 | 3,2 |
| 1.4. Одежда аккуратно развешена. | + | 3,2 | 3,2 |
| 1.5. В торговом зале играет музыка. | + | 3,2 | 3,2 |
| **2.**[**Приветствие**](https://hrlab.online/ustanovlenie-kontakta-s-pokupatelem/) | | 10,625 | 17 |
| 2.1. Продавец с улыбкой поздоровалась: Добрый день! | +/-Без улыбки | 2,125 | 4,25 |
| 2.2. Продавец озвучила действующую акцию: «Рады видеть вас в обновленном магазине Лидер Дисконт» | -Продавец озвучила другой текст: **«**У нас сегодня было новое поступление товара» | 0 | 4,25 |
| 2.3. Продавец дала клиенту время осмотреться: не более одной минуты и после этого повторно подошла к покупателю и сориентировала в торговом зале | +Продавец озвучила: «Здесь представлены парки, пуховики и зимние курткисо скидкой 15%» | 4,25 | 4,25 |
| 2.4. Продавец рассказала об одежде, которую рассматривал клиент | +Продавец озвучила: «Шерстяные платья строгих форм прекрасно подойдут для работы» «Особенность этой модели – двойной цвет: черный играет с серым» | 4,25 | 4,25 |
| **3.**[**Выявление потребностей**](https://hrlab.online/vyyavlenie-potrebnostej-v-prodazhah/) | | 17 | 17 |
| Продавец задавала альтернативные и открытые уточняющие вопросы, чтобы выявить потребности покупателя | +Продавец спросила:1. «Вы хотели бы прямую или расклешенную модель платья?»2. «В какой цветовой гамме Вы рассматриваете платье?»3. «Что для Вас самое важное в выборе платья?» | 17 | 17 |
| **4.**[**Презентация/Примерка**](https://hrlab.online/hpv-v-prodazhah/) | | 13,6 | 17 |
| 4.1. Продавец пригласила клиента примерить одежду. Показала свободную примерочную, сказав: «Пожалуйста, располагайтесь». Показала, куда можно положить сумку и верхнюю одежду. | + | 3,4 | 3,4 |
| *4.2. Продавец сказала: «В целях экономии Вашего времени и для Вашего удобства, пожалуйста, примеренную вещь подавайте мне - я сама приведу ее в порядок».* | + | 3,4 | 3,4 |
| 4.3. Во время примерки продавец была рядом и к ней можно было обратиться за помощью. | -Нет, продавец ушла в торговый зал. Пришлось переодеваться в свою одежду, возвращаться в торговый зал и просить ее найти такое же платье на размер больше. | 0 | 3,4 |
| 4.4. Продавец выявила отношение покупателя к примеряемой одежде | +Продавец спросила: «Комфортно ли вам в этой модели?» | 3,4 | 3,4 |
| 4.5. Консультант рассказал о характеристиках, преимуществах и выгодах товара | +Это модель платья с запахом. Платье красиво выделяет область груди и подчеркивает линию талии. Модель визуально вытягивает фигуру и создает красивый силуэт. Модель изготовлена из полушерстяной ткани. Это делает её теплой. Вы сможете носить изделие как в межсезонье, так и в холодную погоду. | 3,4 | 3,4 |
| **5.**[**Работа с возражениями**](https://hrlab.online/rabota-s-vozrazheniyami-v-prodazhah-skripty/) | | 17 | 17 |
| Консультант аргументировано ответил на возражения | Возражение 1: Дорого «Да, это дорого. Обратите внимание, это престижный бренд, натуральный материал, оригинальная вещь, плюс кэшбэк на следующую покупку. | 8,5 | 8,5 |
| Возражение 2: Производство Китай Ответ продавца: «Коллекция формируется модельерами Англии. Швейное производство расположено в Китае. Это дает Вам возможность приобрести стильное платье, созданное по лекалам английских дизайнеров по лучшей цене». | 8,5 | 8,5 |
| **6.**[**Завершение продажи**](https://hrlab.online/sposoby-zaversheniya-prodazhi/) | | 16 | 16 |
| Продавец пригласила еще раз посетить торговую точку | Продавец озвучила: «Поздравляю с правильной покупкой! В следующий понедельник у нас будет закрытая распродажа. Будем рады Вас видеть!» | 16 | 16 |