

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 ноября 17:40-18:05		
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. <u>Приветствие</u>		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 куртки со 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. <u>Выявление потребностей</u>		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		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		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		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