

# Инструкция Тайного покупателя

## Визит в универсам Пятерочка

### Задание - кратко

- ✓ Вы посещаете универсам «Пятерочка» как обычный покупатель.
- ✓ В процессе визита Вы оцениваете внешнее и внутреннее состояние магазина: прилегающую территорию, входную зону, торговый зал, кассовую зону.
- ✓ Обратите внимание на поведение сотрудников магазина.
- ✓ Для оценки вежливости и компетентности обратитесь к сотруднику торгового зала с вопросом о помощи в выборе или поиске товара в зале.
- ✓ Для оценки обслуживания на кассе купите любой товар и запомните как обслужил Вас кассир.

### Артефакты визита

1. Фото фасада
2. Фото чека
3. Фото всех обнаруженных нарушений

# Прилегающая территория, входная группа

- ✓ Обратите внимание, чисто ли на прилегающей территории. Если нет, сфотографируйте, и приложите к анкете.
- ✓ Посмотрите внимательно на вывеску «Пятерочка», проверьте, исправна ли она: она не разбита, горят все буквы. В темное время суток наружная реклама и подсветка фасада должны быть включены, в светлое время суток выключены. Если есть неисправность, сфотографируйте и приложите к анкете.
- ✓ Посмотрите, не скользко ли на лестнице, крыльце. Тамбур оборудованы противоскользкими покрытиями (при необходимости).
- ✓ Проверьте, что асфальт на прилегающей к магазину территории не разбит. Если разбит, сфотографируйте и приложите к анкете.
- ✓ Проверьте, что фасад магазина чистый, лишних объявлений и надписей на фасаде нет, граффити/ надписи отсутствуют.
- ✓ **ОБЯЗАТЕЛЬНО** сфотографируйте **ВХОДНУЮ ГРУППУ**, и фасад магазина и приложите к анкете.

ВХОДНАЯ ГРУППА.



ФАСАД ЗДАНИЯ и Прилегающая территория



# Прилегающая территория, входная группа

- ✓ Посмотрите, чистые ли урны у входа в здание, и чисто ли вокруг урны. Размещены ли пакеты в урнах. Заполненность урн: пустые – перед открытием, заполнены на  $\frac{1}{2}$  - днем, не более  $\frac{2}{3}$  – вечером. Если урна переполнена, или вокруг нее грязно, сфотографируйте и приложите к анкете.
- ✓ Проверьте, хорошо ли закреплена урна, не оторвана ли она.
- ✓ Посмотрите, чисто ли под решеткой при входе. Если нет, сфотографируйте и приложите к анкете.
- ✓ Табличка «Режим работы» имеется, расположена по стандарту.
- ✓ Проверьте, что входные двери исправны. Все двери (при наличии нескольких) открыты.
- ✓ Посмотрите, что тепловая завеса чистая, без пыли, работает исправно (отключена в теплое время года, работает в холодное время года).



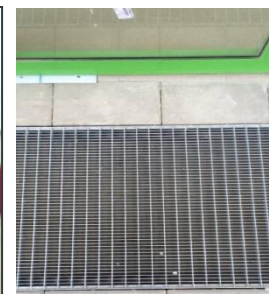
Тепловая завеса



Режим работы



Урны разнесены от входной группы



Проверьте чистоту коврика/сетки

# Закассовая зона

- ✓ Все рекламные материалы формата А1 размещены в рамках, хорошо видны.
- ✓ Отсутствуют поломанные и пустые конструкции (рамки А1).
- ✓ Минимальное кол-во рамок – 8шт.
  
- ✓ В закассовой зоне просторно и комфортно.
- ✓ Столы для упаковки чистые, в исправном состоянии.
- ✓ Корзины и телеги должны быть собраны в определенном месте, они должны быть чистые без мусора внутри. Их запас должен быть не менее 10 для корзин и 10 для тележек. Если их меньше, сфотографируйте и приложите к анкете.



Рекламные материалы



Телеги



Закассовая зона



# Закассовая зона

- ✓ Пройдите по закассовой зоне. В ней должно быть чисто. И должны стоять урны для чеков, даже иногда импровизированные в виде коробок.
- ✓ В закассовой зоне должны стоять столы для упаковки товара. Обратите внимание, они должны быть чистые и не сломанные.
- ✓ Доска информации для потребителя укомплектована, фото ДМ и СПВ размещены.
- ✓ В закассовой зоне расположен плакат с указанием телефона Горячей линии.
- ✓ Книга жалоб находится в доступе покупателей, все записи от покупателей отработаны.
- ✓ Персонал магазина вежливый, доброжелательный, коммуникабельный, уделяет покупателю необходимое время, готов оказать помощь. (ТП проигрывает один из предложенных в описании кейсов.)

УРНА ДЛЯ ЧЕКОВ.



СТОЛЫ ДЛЯ УПАКОВКИ ТОВАРА.



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ



# Кейс для ТП

ТП проигрывает один из предложенных в ниже кейсов:

**Ситуация 1:** Вы - гость и не можете найти нужный товар

*У вас есть в продаже ..... ?*

**Сотрудник (верные действия):**

1. Если знает точное место выкладки товара: *Я вас провожу*
2. Если знает, в каком отделе размещен товар, но не уверен в его наличии: *Нужно посмотреть в отделе ... Пойдемте со мной, поищем вместе*
3. Если не знает ассортимент по данной группе товаров: *Я позову опытного сотрудника, он сможет вам помочь*
4. Если товара нет в ассортименте: *К сожалению, данный товар у нас не представлен. Давайте я вам предложу другую позицию взамен.*

**Ситуация 2:** Вы гость. На стеллаже есть ценник, а товара в наличии нет.

*В наличии есть этот товар? По ценнику цена на него ... ?*

**Сотрудник: :**

1. Проверяет остаток. Если товар есть на остатке магазина: *Товар только что поступил на склад. В ближайшее время мы его выставим в торговый зал в приоритетном порядке. Чтобы вас не задерживать, я могу принести его со склада. Какое количество вам необходимо?*
2. Если товара нет на остатке магазина: убрать ценник, предлагает покупателю посмотреть другой товар из имеющегося ассортимента: *Этот товар пользуется большим спросом. К сожалению, он закончился. У нас представлен широкий ассортимент, в том числе большое количество товаров по акции. Я могу вам предложить аналогичный товар?*

## Фрукты / Овощи

- ✓ Пройдите в отдел Фрукты/овощи (ФРОВ). Зона ФРОВ начинается с промо-позиций, которые выделены желтыми ценниками.
- ✓ Помещение должно быть чистое, особое внимание обратите на оборудование: ФРОВ-развал, прайс-шины, ценникодержатели.
- ✓ Ценники читаемые, размещены на весь товар, актуальны, поиск любого ценника занимает не более 5 секунд.
- ✓ По бокам развалов должны быть установлены стойки для пакетов с каждой стороны. Фасовочные пакеты для ФРОВ должны быть в наличии, пакетов должно быть в достаточном количестве.
- ✓ Развалы Фрукты/овощи должны быть заполнены качественным товаром. В отделе отсутствует товар, который Вы бы сами не купили по причине плохого качества.
- ✓ Проверьте, что лист качества заполнен.

ФРОВ РАЗВАЛЫ.



ПРОМО.



КАЧЕСТВО ТОВАРА.



## Охлажденная продукция

В категорию товаров «охлажденная» продукция входят: охлажденная рыба/мясо/курица.

- ✓ Пройдите в отдел Охлажденная продукция. Сделайте и прикрепите фото отдела.
- ✓ Товар должен быть выложен не выше разрешенной высоты (обозначена на внутренних стенках оборудования в виде стрелок)
- ✓ Отсутствуют дыры в выкладке товара.
- ✓ Отсутствие неприятного запаха из ларей.
- ✓ Холодильники/ холодильные установки должны быть чистые
- ✓ Должна отсутствовать просроченная продукция. Необходимо выбрать случайный неповторяющийся товар из каждой категории для проверки сроков годности. Если таковая имеется, необходимо сфотографировать ее и прикрепить к анкете.
- ✓ Ценникодержатели должны быть исправны. Ценники размещены на весь товар, актуальны, не дублируются, поиск любого ценника занимает не более 5 секунд.
- ✓ Лари и бонеты исправны. (Холодильники не текут, не гудят).
- ✓ Проверьте, что лист качества заполнен.





## Свежая продукция (ФРЕШ)

В категорию товаров «свежая» продукция входят: торты, молочный, мясной, рыбный гастроном, заморозка, хлеб.

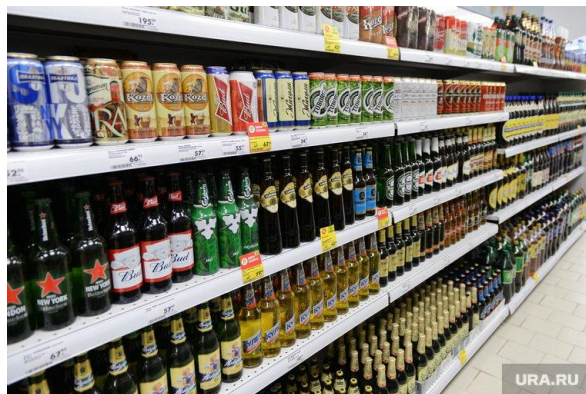
Пройдите в отдел Свежая продукция.

- ✓ Пол, пристенные холодильники должны быть чистые.
- ✓ Выберите случайный неповторяющийся товар из разных отделов, и проверьте, что товар с просроченным сроком годности отсутствует.
- ✓ Проверьте, что температурный режим соответствует условиям хранения товара.
- ✓ Ценникодержатели должны быть исправны. На каждый товар должен быть соответствующий ценник, поиск любого ценника занимает не более 5 секунд.
- ✓ Должны отсутствовать дыры в выкладке товара на полках.



## Некондиционный товар

- ✓ Пройдите в случайный отдел. (гастроном, заморозка, детское питание, напитки, хлеб, кондитерские изделия, и др.)
- ✓ Проверить любую приоритетную группу на отсутствие товара с истекшим сроком годности.
- ✓ Пол, стеллажное оборудование должны быть чистые.
- ✓ Ценникодержатели должны быть исправны. На каждый товар должен быть соответствующий ценник, поиск любого ценника занимает не более 5 секунд.
- ✓ Акционные товары, собственные торговые марки, товары с красной ценой и новые товары должны быть выделены.
- ✓ Посмотрите, что сухой товар - вне зоны действия прямого солнечного света.





# Оформление акций в магазине

- ✓ Возьмите каталог промо (регулярного или сезонного) и проверьте, что цены каталога соответствуют ценникам на полке.
- ✓ Акционные места (стеллажи / сетки / паллеты) - оформлены и наполнены товаром текущих акций.
- ✓ Проверьте, что все ценники в наличии, актуальны, поиск любого ценника занимает не более 5 секунд.
- ✓ Посмотрите, что ценникодержателей имеется в достаточном количестве, и они в исправном состоянии.
- ✓ Уточните у сотрудников знают ли они про функцию продажи товара по цене ценника, и используют ли они ее в работе.
- ✓ Прайс-чекер должен быть исправен и к нему должен иметься свободный доступ.
- ✓ Спросите сотрудников магазина, на счет знания условий программы лояльности, могут ли объяснить выгоду Выручай-карты.

Паллетная выкладка



Прайс-чекер

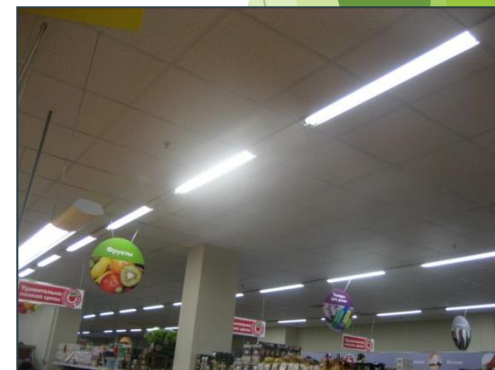


Выручай-карта



## Удобство и комфорт в торговом зале

- ✓ В помещении должны отсутствовать резкие неприятные запахи.
- ✓ Температурный режим в торговом зале должен быть комфортный (по сезону).
- ✓ Помещение торгового зала должно быть чистое, не требующее ремонта. Сфотографируйте проблемные места и приложите к анкете.
- ✓ Торговое оборудование (полки, шкафы, холодильники и пр.) должно быть чистое.
- ✓ В торговом зале отсутствует посторонний раздражающий шум: громкая музыка, шумно работающее оборудование и проч. Работает радио Пятёрочка (при его наличии).
- ✓ В торговом зале отсутствуют телеги, паллеты, с которыми никто не работает (сотрудник, который выкладывает товар). Если они есть, сфотографируйте и прикрепите к анкете.
- ✓ Освещение торгового зала должно быть исправно, все лампы должны гореть, быть чистыми. Если какие-то лампы не горят, сфотографируйте и приложите к анкете.
- ✓ Проверьте, что навигация (указатели, надписи) соответствует размещению отделов.





## Состояние кассовой зоны

- ✓ Расчетно-кассовые узлы должны быть чистые, должны отсутствовать лишние предметы на ленте и в нишах под кассовым столом, проходы между кассами не загромождены.
- ✓ Лентопротяжный механизм должен работать на всех обслуживающих кассах (из работающих).
- ✓ Нагрузка на кассы распределена равномерно, количество касс достаточное. (На момент посещения в очереди не более 3 человек)
- ✓ Табакошоп (алкошоп) работает.
- ✓ У кассира имеются в наличии пакеты для покупателей.
- ✓ Можно оплатить покупку безналично, в т.ч. с помощью Pay Pass (есть устройства / информац. наклейки).
- ✓ Над каждой кассой висит табличка с указанием телефона Горячей линии 8-800-555-55-05, по которой можно позвонить при наличии очереди.
- ✓ Бокс с Выручай-картами расположен на каждой кассе.
- ✓ Акционный товар с касс размещен на каждой кассе на специальном прикассовом стеллаже, оформлены корректным ценником и стоппером.
- ✓ Акционный товар с касс доступен для покупателя (легко взять самостоятельно).
- ✓ Очередь менее 3 человек в каждую кассу. Если очередь более 3 человек, убедиться, что все кассы обслуживают покупателей.



Алкошоп



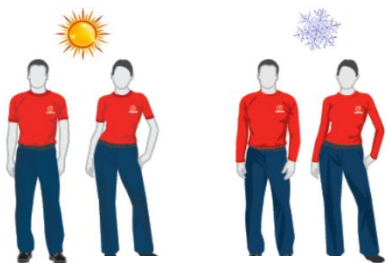
## Внешний вид и поведение персонала

- ✓ Директор свежести должен находиться в торговом зале в форменной одежде (бело-зеленого цвета).
- ✓ Персонал должен быть занят работой.
- ✓ Все сотрудники (включая аутсорс) должны быть одеты в чистую форму и иметь бейдж. На одежде не должно быть дыр, пятен, заплат.
- ✓ Персонал должен быть вежлив, доброжелателен.
- ✓ При отсутствии охранника в торговом зале, назначен дежурный сотрудник.
- ✓ Дежурный сотрудник находится в закассовой зоне, при нахождении на посту ДС носит соответствующий бейдж.
- ✓ Если во время визита Вами был зафиксирован конфликт сотрудника с покупателем, подробно опишите это в анкете.



**Дежурный сотрудник**

**Всегда рады помочь!**



## Внешний вид и поведение персонала

- ✓ Сотрудники понимают, как правильно взаимодействовать с гостями в торговом зале и на кассах по сценариям действий из "Навигатора сервиса"

### Сценарий из «Навигатора сервиса»:

**Ситуация 1:** Покупатель торопится и просит обслужить его без очереди.

*Уважаемые покупатели, девушка/парень сильно торопится и просит обслужить без очереди. Пропустим его/ее?*

Если остальные гости согласны: *Спасибо! Проходите, пожалуйста!*

Если кто-то против: *Извините, но остальные покупатели не готовы Вас пропустить».*

**Ситуация 2:** Гость возмущается, что закончился акционный товар

Эта акция понравилась нашим покупателям, поэтому товар быстро закончился. Но у нас большой выбор аналогичных товаров, в том числе акционных. Вам помочь с выбором?

Если товар уникальный (тетрадь, обувь, посуда и т.д.): *Возможно, этот товар остался в других магазинах. Мы можем уточнить это для вас. Оставьте свой номер телефона, мы вам сообщим*

# Обслуживание на кассе

- ✓ Кассир проговаривает алгоритм

## Алгоритм:

Приветствуйте покупателя: «ЗДРАВСТВУЙТЕ», «ДОБРЫЙ ДЕНЬ (УТРО, ВЕЧЕР)»;  
«ПРИГОТОВЬТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВЫРУЧАЙ-КАРТУ»;

- при отсутствии предложите купить «ХОТИТЕ ПРИОБРЕСТИ ВЫРУЧАЙ-КАРТУ?»
- предлагайте пакет: «ВАМ ПАКЕТ НУЖЕН?»; ПРОМО с касс: «ЖЕЛАЕТЕ ПРИОБРЕСТИ АКЦИОННЫЙ ТОВАР?»
- при завершении покупки назовите сумму: «ВАША ПОКУПКА ... РУБЛЕЙ»;
- отсканируйте штрих-код ВЫРУЧАЙ-КАРТЫ (при наличии) для начисления баллов НА ВАШЕЙ КАРТЕ И БАЛЛОВ, СКОЛЬКО СПИСАТЬ?
- уточняйте форму оплаты покупки:  
«ВЫ БУДЕТЕ ОПЛАЧИВАТЬ КАРТОЙ ИЛИ НАЛИЧНЫМИ?»
- при расчете наличными получите денежные средства от покупателя и назовите переданную вам сумму: «ВАШИ ... РУБЛЕЙ», положите деньги на видное место;
- передайте по окончании расчета покупателю чек вместе со сдачей и проговорите сумму сдачи:  
«ВАША СДАЧА ... РУБЛЕЙ»;
- заканчивайте общение с покупателем словами:  
«СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ», «ПРИХОДИТЕ К НАМ ЕЩЕ».



**Важно! Кассир может выбирать разные слова для ведения данного алгоритма.**

(добрый день/вечер, здравствуйте, и др)

- ✓ Кассир предлагает приобрести промо-товары на кассе.
- ✓ Кассир спрашивает у покупателей Выручай-карту при оплате товаров и предлагает ее получить, если покупатель не имеет карты.
- ✓ Кассир НЕ использует свою личную Выручай-карту для начисления баллов за покупки покупателей.



## Ваша оценка магазина

- ✓ В данном блоке Вам необходимо оценить магазин, путем заполнения таблицы ниже:

Оцените по 5-бальной шкале, насколько Вы довольны магазином	
Насколько Вы готовы порекомендовать данный Универсам друзьям или коллегам?	<input type="checkbox"/> 0 (не порекомендую) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 (возможно, порекомендую) <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 (порекомендую обязательно)
Почему порекомендуете? (Укажите не более 3х вариантов)	<input type="checkbox"/> Хорошие цены <input type="checkbox"/> Качественные товары <input type="checkbox"/> Нравятся товары <input type="checkbox"/> Нет очередей <input type="checkbox"/> Удобно искать/выбирать товары <input type="checkbox"/> Нравится обслуживание <input type="checkbox"/> Приятная атмосфера в Универсаме <input type="checkbox"/> Интересный дизайн Универсама <input type="checkbox"/> Ассортимент (есть из чего выбрать), есть нужные товары <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)
Почему НЕ порекомендуете? (Укажите не более 3х вариантов)	<input type="checkbox"/> Цена не устраивает <input type="checkbox"/> Некачественные товары <input type="checkbox"/> Не нравятся товары <input type="checkbox"/> Очереди <input type="checkbox"/> Неудобно искать/выбирать товары <input type="checkbox"/> Нет нужных размеров изделий <input type="checkbox"/> Ужасное обслуживание <input type="checkbox"/> Неприятная атмосфера в Универсаме <input type="checkbox"/> Скучный дизайн Универсама <input type="checkbox"/> Ассортимент (не из чего выбрать), нет нужных товаров <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)
Насколько вероятно, что Вы станете отговаривать других людей от посещения данного отделения магазина? (оцените по 10-бальной шкале)	<input type="checkbox"/> 0 (точно не буду отговаривать) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 (буду активно отговаривать)
Насколько вероятно, что Вы будете посещать этот Универсам снова?	<input type="checkbox"/> 0 (точно не приду сюда снова) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 (приду обязательно)
Почему Вы посетите этот Универсам снова, что повлияло на Ваш выбор?	<input type="checkbox"/> Отзывчивость сотрудников, их желание помочь <input type="checkbox"/> Быстрое обслуживание, сотрудников легко найти <input type="checkbox"/> Индивидуальный подход <input type="checkbox"/> Сотрудники знают абсолютно все о товаре <input type="checkbox"/> Ненавязчивость сотрудников <input type="checkbox"/> Комфортно находиться в Универсаме <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)
Почему Вы НЕ посетите этот Универсам снова, что повлияло на Ваш выбор?	<input type="checkbox"/> Сотрудники пассивные, не хотят помочь <input type="checkbox"/> Медленное обслуживание, в зале невозможно найти сотрудника <input type="checkbox"/> Обслуживают равнодушно <input type="checkbox"/> Сотрудники ничего не знают о товаре <input type="checkbox"/> Навязчивость сотрудников <input type="checkbox"/> Некомфортно находиться в Универсаме <input type="checkbox"/> Другое (укажите, что именно)

***Желаем Вам  
успешного визита!***