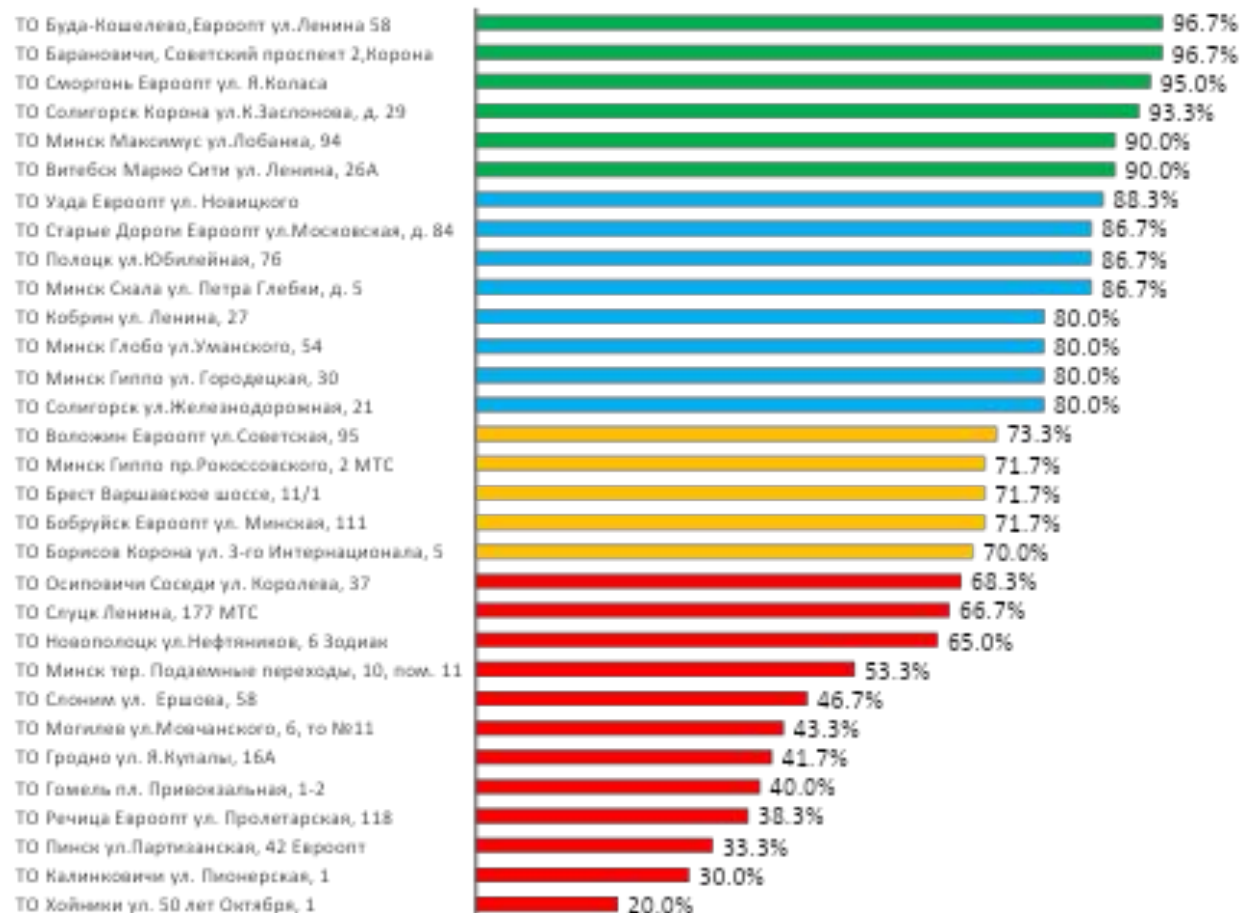


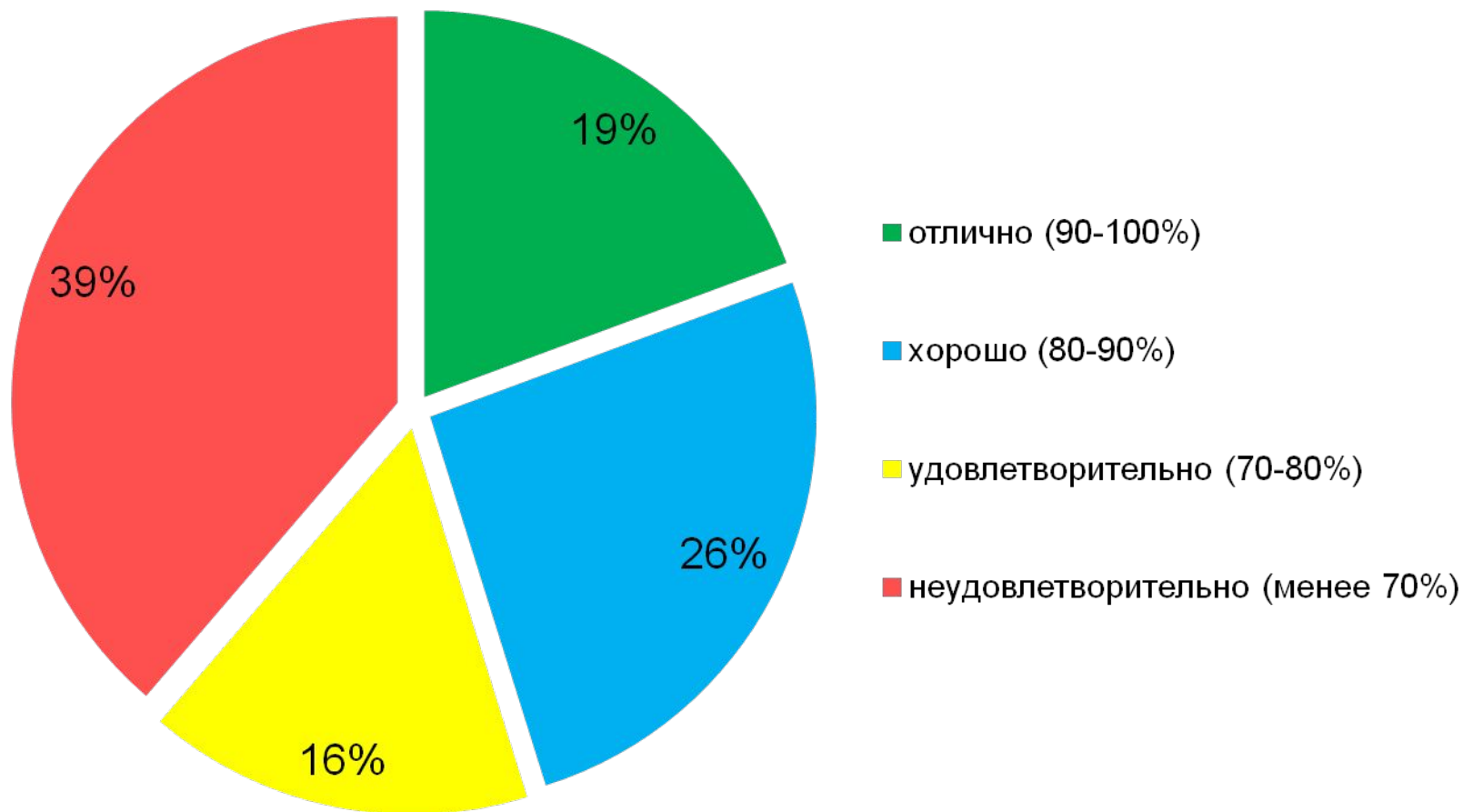
Мониторинг качества обслуживания и консультирования посетителей сотрудниками салонов «НА'СВЯЗИ»

Отчет о проведении маркетингового исследования.
Июль 2015 г.

Средние показатели качества обслуживания в сети салонов «НА'СВЯЗИ»



Распределение торговых объектов по средним показателям качества обслуживания:



Показатели по блоку 1. Внешний и внутренний вид ТО

Выполнено на:

Средний показатель по блоку 1 составил 95,7%

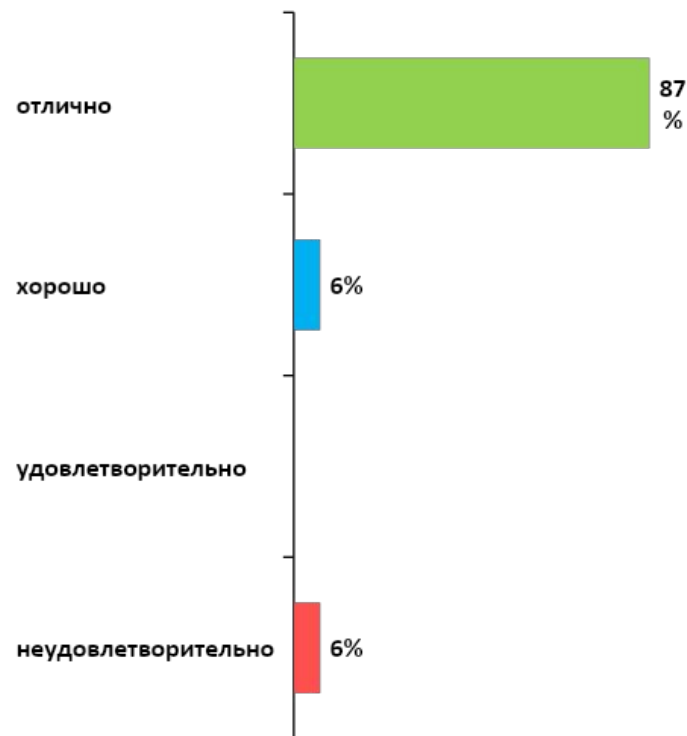
1. Внешний вид и внутренний вид ТО.

В 96,8% случаев фасад ТО содержится в чистоте.

В 90,3% случаев в торговом зале отсутствовали лишние предметы.

В 96,8% случаев в торговом зале отсутствовал мусор.

В 96,8% случаев подсобки ТО были закрыты, в 1 случае зафиксировано несоответствие (ТО Слоним ул. Ершова, 58).



Показатели качества обслуживания:

Отлично - 90-100%

Хорошо - 80-90%

Удовлетворительно - 70-80%

Неудовлетворительно - менее 70%

Показатели по блоку 2. Внешний вид персонала

Выполнено на:

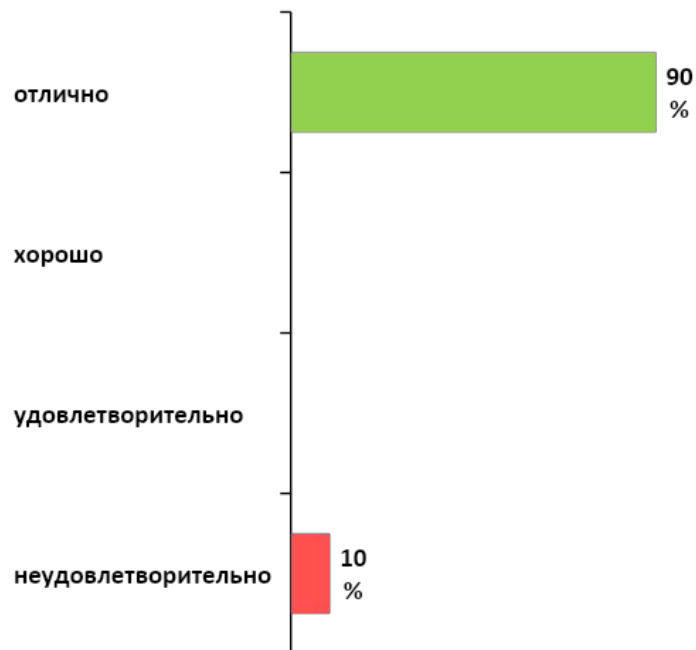
Средний показатель по блоку 2 составил 93,5%

2. Внешний вид персонала.

Внешний вид 96,8% сотрудников соответствовал корпоративным стандартам, у 93,6% сотрудников имелся бейдж с именем.

Отсутствие бейджа на сотрудниках наблюдалось в 2 торговых точках:

- ТО Кобрин ул. Ленина, 27;
 - ТО Могилев ул.Мовчанского, 6, то №11.
- Несоответствие внешнего вида сотрудников было зафиксировано в 3 торговых точках:
- ТО Кобрин ул. Ленина, 27;
 - ТО Могилев ул.Мовчанского, 6, то №11;
 - ТО Пинск ул.Партизанская, 42 Евроопт



Показатели качества обслуживания:

Отлично - 90-100%

Хорошо - 80-90%

Удовлетворительно - 70-80%

Неудовлетворительно - менее 70%

Показатели по блоку 3. Установление контакта с покупателем

Средний показатель по блоку 3 составил 72,6%

3. Установление контакта с покупателем.

В 67,7% случаев сотрудники обозначили, что заметили клиента (ненавязчивым приветствием, улыбкой, кивком головы) или сотрудники поприветствовали (Добрый день, вечер, утро).

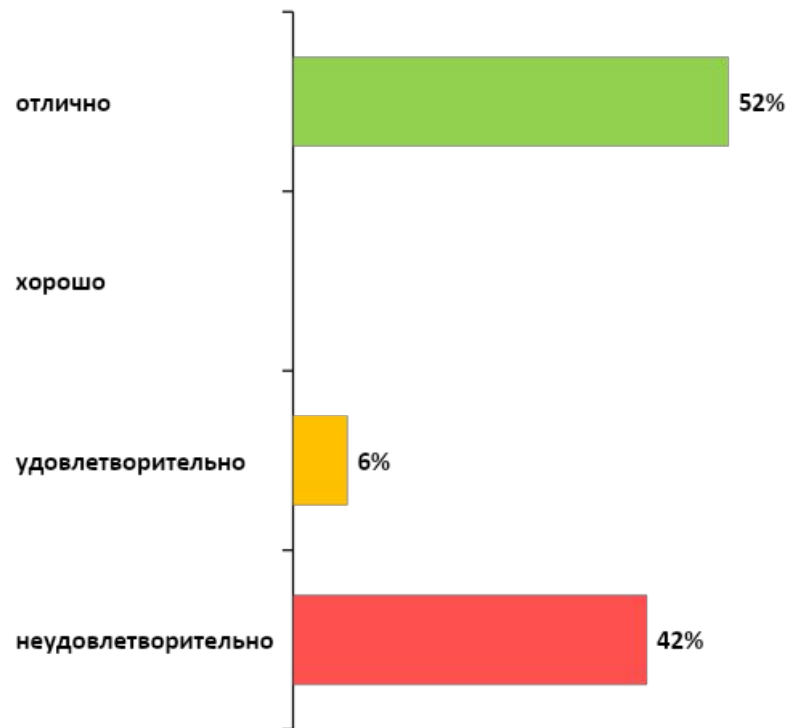
80,7% сотрудников начали разговор, стоя возле покупателя, не из-за ресепшен.

При встрече с покупателем 61,3% сотрудников поздоровались в начале общения.

В 80,7% случаев время ожидания до начала общения составляло не более минуты.

Только одна торговая точка не выполнила ни один из пунктов, результативность по блоку составила 0% (ТО Гомель пл. Привокзальная, 1-2).

Выполнено на:



Показатели качества обслуживания:

Отлично - 90-100%

Хорошо - 80-90%

Удовлетворительно - 70-80%

Неудовлетворительно - менее 70%

Показатели по блоку 4. Презентация товара

Средний показатель по блоку 4 составил 82,5%

4. Презентация товара.

90,3% сотрудников выявляют потребности покупателя.

Абсолютное большинство сотрудников (96,8%) говорили грамотно, понятным для клиента языком.

87,1% сотрудников говорили о пользе и преимуществах того или иного товара, 80,7% сотрудников сравнивали аналогичные товары с целью наибольшего удовлетворения потребности клиента.

77,4% сотрудников не только отвечали на вопросы клиента и демонстрировали интересующий товар, но и проявляли инициативу, помогали в выборе товара.

93,6% сотрудников помогали в выборе товара, рекомендовали наиболее подходящий товар, согласно потребностей покупателя.

83,8% сотрудников не просто демонстрировали товар покупателю, но и передавали его в руки.

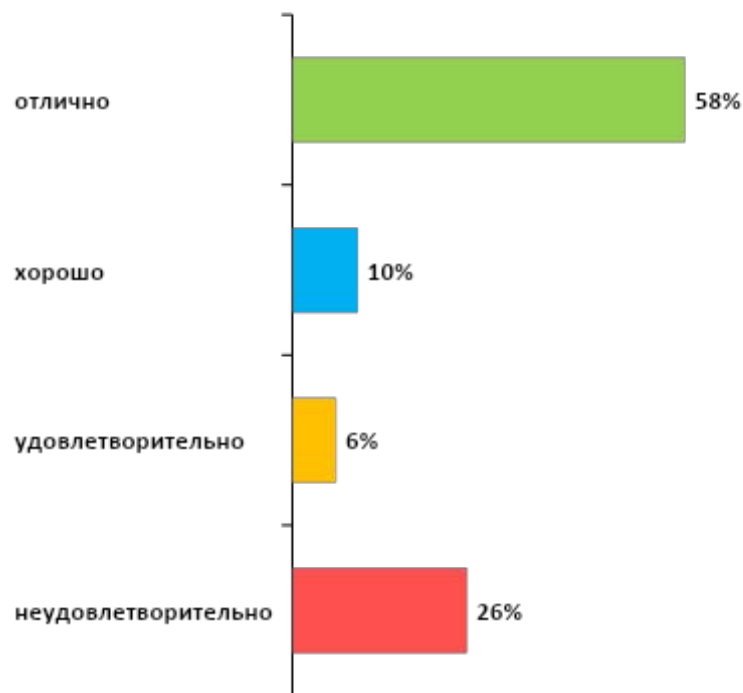
80,7% сотрудников владеет техническими характеристиками товара, не читает с ценников.

Согласно оценке тайных покупателей, в большинстве случаев - 71% - в результате презентации возникло желание купить

предлагаемый товар.

Только одна торговая точка не выполнила ни один из пунктов, результативность по блоку составила 0% (ТО Хойники ул. 50 лет Октября, 1).

Выполнено на:



Показатели качества обслуживания:

Отлично - 90-100%

Хорошо - 80-90%

Удовлетворительно - 70-80%

Неудовлетворительно - менее 70%

Показатели по блокам :

5. Информирование об акциях и доп.услугах,

6. Завершение контакта,

7. Работа сотрудников на постоянного покупателя.

Средний показатель по блоку 5 составил 24,5%

5. Информирование об акциях и доп.услугах.

29% сотрудников заинтересовались у клиента, каким образом он будет покупать товар (наличными, в рассрочку, кредит или лизинг). 51,6% сотрудников рассказали про условия рассрочки, кредита, лизинга. Сотрудники мало внимания уделяют проходящим в магазине акциям, 32,3% сотрудников рассказали о проводимых акциях, но в основном в тех случаях, когда выбранный товар участвовал в акции. В 40% случаев предложенная акция не относилась к товару, по которому велась консультация.

К основному товару предложили дополнительный 29% сотрудников.

7 сотрудников из 31 (22,6%) предложили ДСО и рассказали о нем. Из них 3 сотрудника (42,9%) предложили также услугу Сервис плюс и рассказали об этой возможности.

По итогам выполнения данного блока 28 торговых точек (90,3%) показали **неудовлетворительный** уровень обслуживания.

2 торговые точки выполнили требования данного блока на 83,3% (уровень «хорошо»):

- ТО Буда-Кошелево, Евроопт ул.Ленина 58;
- ТО Барановичи, Советский проспект 2, Корона.

Результат одной торговой точки по этому блоку составил 91,7% (уровень «отлично») - ТО Сморгонь Евроопт ул. Я.Коласа.

Средний показатель по блоку 6 составил 68,9%

6. Завершение контакта.

В 90,3% случаев к клиенту уважительно отнеслись во время нахождения клиента в магазине.

В 100% случаях сотрудники не спорили с клиентом.

Только 5 сотрудников (16,1%) поблагодарили клиента за визит. Из них 4 сотрудника проинформировали о дополнительных услугах, оказываемых в салоне.

51,6% сотрудников пригласили посетить их снова, когда клиент покидал салон.

7. Работа сотрудников на постоянного покупателя.

У 64,5% тайных посетителей возникло желание повторного посещения, и они намерены рекомендовать магазин своим знакомым.

Основные выводы. Куда двигаться?

Результаты проверок в 31 салоне «НА'СВЯЗИ» методом «Тайный покупатель», проведенных в июле 2015 года, показывают, что наиболее уязвимыми, отрицательно влияющими на итоговые показатели, являются следующие параметры:

- **Выяснение формы расчета за покупку** – 71% сотрудников не заинтересовались у клиента, каким образом он будет покупать товар.
- **Информация о проходящих в салоне акциях** – 67,7% сотрудников не рассказали об акциях.
- **Предложение дополнительных товаров** – 71% сотрудников не предложили к основному товару сопутствующий.
- **Информирование об условиях кредита, рассрочки** – 48,4% сотрудников не рассказали про условия рассрочки, кредита или лизинга.
- **Информирование о дополнительном послепродажном обслуживании** – 77,4% сотрудников не предлагают клиентам ДСО или услугу Сервис плюс.
- **Прощание** – 83,9% сотрудников не поблагодарили клиента за визит и 48,4% сотрудников не пригласили клиента посетить магазин снова.