

*Руководство по проведению контрольных закупок для
Тайного Покупателя*

1. Ваше основное задание: прийти в отделение, заказать и проконсультироваться по продукту, указанному в названии анкеты и в легенде к ней.

2. Перед тем, как войти в здание отделения обязательно нужно озвучить следующую информацию:

- ❖ Адрес отделения
- ❖ Дата проверки
- ❖ Время начала проверки
- ❖ Легенда
- ❖ ФИО проверяющего

ВНИМАНИЕ! У Вас есть возможность записать на аудио информацию о проверке как в начале (до входа в отделение), так и в конце (после выхода за пределы отделения).

3. Обязательно необходимо предоставить талон СУО. В офисах формата «Мини» и «Микро» отсутствует администратор зала, талон СУО Вам необходимо выбить самостоятельно (в анкете по блоку Администратора зала проставляется «-»).
4. Если на обслуживание Вы попали к сотруднику с бейджем «СТАЖЕР» и с ним рядом находится наставник, то **необходимо настоять на своем желании получить консультацию у более опытного специалиста** (данный вопрос должен быть зафиксирован на аудио записи).
5. Запрещено консультироваться у Администратора Зала. Данный отчет будет аннулирован.

ВАШ ОТЧЕТ БУДЕТ ПРИНЯТ, ЕСЛИ ОН ВКЛЮЧАЕТ:

- Анкету
- Аудиофайл
- Талон СУО (для точек продаж, где установлено СУО)
- Материалы, которые Вы получили/забрали во время визита.

ОБЯЗАТЕЛЬНО

ВАЖНО

Наличие корректных комментариев к отрицательным оценкам при заполнении анкеты.

**ВСЕ МАТЕРИАЛЫ ДОЛЖНО БЫТЬ В ОФИСЕ
КОМПАНИИ**

НЕ ПОЗДНЕЕ 48 ЧАСОВ ПОСЛЕ ПРОВЕРКИ