

KÄRCHER

ИНСТРУКЦИЯ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕТИ «КЕРХЕР»



КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО МИНИ-МОЙКЕ

Вам необходимо получить подробную консультацию от продавца по **МИНИ-МОЙКЕ**



**ЗАПРЕЩЕНО
ВЫПОЛНЯТЬ**



Позже, чем за **2**
часа до **ЗАКРЫТИЯ**
Магазина

10 минут
Консультация
не менее

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫПОЛНИТЬ ВИЗИТ

Сразу обратитесь к свободному сотруднику и прямо озвучьте
свою

1

потребность.

2

Выслушайте сотрудника, не перебивая, **будьте заинтересованы,**
дайте сотруднику возможность задать вопросы.

Не проявляйте излишней инициативы, самостоятельно
не сообщайте что и где будете чистить пока он не спросит.

3



Если не задает вопросы?
начинайте сами спрашивать
и сравнивать разные
модели.

В конце консультации продавец
должен предложить аксессуары
(салфетки, щетки, насадку для окон и
др.) и дополнительные товары.

В ходе консультации **сделайте 1-2**
возражения сотруднику относительно
работы/качества/цены аппарата. (*именно возражения, а не
вопроса!*)

Если сотрудник во время консультации не включил аппарат для демонстрации,
ОБЯЗАТЕЛЬНО попросите его об этом, но ТОЛЬКО после консультации по
основному товару, предложения дополнительных аксессуаров и
дополнительных товаров. Когда сотрудник будет готов попрощаться с Вами
Внимание! Это обязательное условие!





Перед визитом **продумайте Вашу легенду** **детально**: Ваша легенда должна быть правдивой - какой у Вас автомобиль, сколько машин Вы планируете мыть, что Вы будете мыть кроме автомобиля, где Вы будете использовать мини-мойку, как Вы планируете подключать мойку к воде и т.д.

ЗАПРЕЩЕНО!



Делать фотографию фасада магазина



Называть сразу конкретную модель (вид устройства)



Пристально смотреть на бейдж сотрудника, это вызывает подозрение, достаточно запомнить его внешность и описать ее в анкете

АРТЕФАКТЫ



Аудиозапись визита
(полная и качественная).

Дополнительно, по возможности, прикрепите к анкете:



- Фото/скан-копии рекламных материалов/буклетов;
- Фото/скан-копию визитки магазина.



Анкету **заполняйте сразу после визита не позднее 12 часов**. В противном случае возможен **штраф*** либо удаление

Типичный клиент Керхер: мужчина 26-40 лет, одетый в повседневную одежду. Как только входит в магазин - обращается за консультацией к продавцу (**не отказывается от консультации**), активен, задает вопросы, интересуется аксессуарами для техники Керхер.



Спрячьте записывающее устройство, чтобы Вас не раскрыли, как тайного покупателя.
Чтобы аудиозапись визита была хорошего качества, **рекомендуем использовать гарнитуру**, подключенную к записывающему устройству.

*штраф за не вовремя заполненную анкету – от 50 руб.