

 FEEDBACK 24

СЕРВИС ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Лучший FEEDBACK для вашего бизнеса

Feedback — это сервис для проверки бизнеса методом «тайный покупатель».

Через личный кабинет заказчик размещает и оплачивает заказ, а сервис подбирает исполнителей и контролирует качество проверок.

**Компания существует
с 2016 года**



■ Сталкиваетесь с подобными вопросами в бизнесе?

1

Как повысить продажи и выйти на более высокий уровень дохода?

2

Как эффективно организовать взаимодействие с клиентом?

3

Как предоставить безупречный клиентский сервис и выстроить долгосрочные отношения?

4

Как сделать работу менеджеров прозрачной для бизнеса и повысить результаты работы?

◀ **FEEDBACK** поможет решить эти вопросы!

◀ **FEEDBACK 24**



*Клиент — это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него.
Он не прерывает нашу работу. Он — цель нашей работы*

Махатма Ганди



Опрос, проведённый Greenfield Online, показал, что в России **57% потребителей** прекратили пользоваться услугами компании именно из-за недовольства уровнем обслуживания в контакт-центрах

30%

Ушли к конкурентам, у которых налажен бизнес и система работы сотрудников


компании теряют **1 045,8 млрд ₽**

70%

Больше вообще не обращаются к подобным услугам

потери в бизнесе — **448,2 млрд ₽**

На каждом потерянном клиенте компания за год могла бы заработать **в среднем по 11 760 ₽**, уточняет Datamonitor/Ovum.

A large, hollow red arrow pointing to the right, positioned on the left side of the slide.

Исследование Datamonitor/Ovum было проведено в 16 странах с наиболее развивающейся экономикой, в т.ч в США, Италии, Франции, Канаде, Великобритании и Китае (около 500 человек от каждой страны). **Убытки от некачественного обслуживания клиентов могут стоить компаниям около 20 310 млрд ₽ ежегодно**

По словам Forrester, приобретение новых клиентов обходится **в 5 раз дороже,** чем сохранение существующих.

Чтобы довести нового клиента до того же уровня лояльности, знания о вашем продукте и вашего знания о клиенте, что и существующего будет стоить вам **в 16 раз больше.**

■ Статистика

Причины ухода клиентов



Вероятность продажи **потенциальному** покупателю



Вероятность продажи **имеющемуся** клиенту

■ Наиболее значимые факторы роста розничного дохода



Что лучше поможет вам оценить достоинства и недостатки, сильные стороны и упущения бизнеса?

Проверка тайным покупателем от сервиса Feedback — это действенный инструмент получения информации необходимой для каждого руководителя. Предоставьте нам найти решение ваших проблем!

← Возможности тайных покупателей



Проверка квалификации персонала: от знания товара до действующих акций и предложений



Проверка качества обслуживания: от навыков работы с покупателем до скорости обслуживания



Проверка по сценарию заказчика: любые детали от чистоты помещения до проверки покупательского трафика конкурентов



Проверка соблюдения корпоративных норм и стандартов: от внешнего вида персонала до визуального мерчандайзинга

■ Как работает сервис FEEDBACK



Благодаря нашему сервису вы сможете оценить продуктивность работы и профессионализм ваших сотрудников, увидеть сильные и слабые стороны вашего бизнеса, что позволит вам вовремя устранить все недостатки и увеличить прибыль вашей компании

1

Регистрация

Пройдите простую регистрацию на сайте или войдите в личный кабинет

2

Цель проверки

Нажмите «заказать проверку», заполните все необходимые поля и кратко сформулируйте цель

3

Оплата проверки

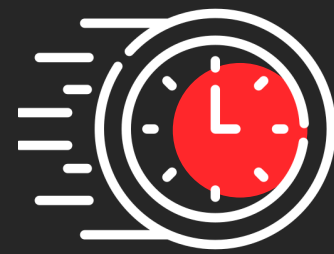
После подтверждения заявки на проверку произведите оплату

4

Получение результата

После завершения проверки вы получите подробный отчет, аудио и видеоматериалы в личном кабинете

Почему работать с нами выгодно



Быстрый запуск

Наша система легко подстраивается под нужды каждого клиента, что обеспечивает возможность запустить проверку за срок от 1-го рабочего дня



Достоверная информация

3 степени валидации информации от тайных покупателей. Все данные подтверждаются аудио, видео и фото фиксацией



Собственная база тайных покупателей

Мы работаем по всей России. С нами сотрудничают более 1 млн тайных покупателей



100% конфиденциальность сведений

С каждым клиентом мы заключаем договоры о неразглашении конфиденциальной информации



Более 5 лет на рынке, провели свыше 20 тыс. проверок, поддержка 24/7



ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИК)



■ Проверки

<u>Все</u> ²⁶	На модерации ¹¹	Опубликованные ¹	В работе ⁷	Выполненные ²	На доработке ²	Закрытые ³	Архив ¹	
<input type="text" value="Поиск"/>								
<input type="text" value="Период проверки -"/>								
Торговый Центр Планета ↗ Россия, Пермь, шоссе Космонавтов, 162Б				# 5707	~ 0	🌟 %	опубликована	...
Торговый Центр Планета ↗ Россия, Пермь, шоссе Космонавтов, 162Б				# 5706	~ 0	🌟 %	на модерации	...
Гренада ↗ Россия, Краснодарский край, Сочи, жилой район Лазаревское				# 5705	~ 0	🌟 %	на модерации	...

Страница проверки отображает все ваши актуальные проверки на сайте. Данные могут быть отсортированы/отфильтрованы по ID, Объекту, Статусу и Дате создания.

Так же есть возможность поиска проверки по наименованию объекта.

■ Статус проверки

Статус отображает состояние проверки на данный момент:

1 На модерации

Проверка проверяется модератором на соблюдение всех требований по заполнению пользователем (от часа до двух суток).

Проверяются все составляющие проверки. Корректность имени объекта и проверки, адреса и т.д.

2 Опубликована

Проверка прошла этап модерации на корректность внесённых данных и была опубликована для поиска исполнителя (тайного покупателя)

3 В работе

Тайный покупатель был назначен

4 Выполнена

Тайный покупатель завершил проверку объекта. Все материалы отчёта были проверены и переданы для пользователя

5 На доработке

Выполненная проверка была направлена на доработку. Найдены ошибки, либо несоответствия, которые необходимо устранить

6 Закрытые

Проверка была успешно выполнена тайным покупателем. Отчёт был проверен пользователем, результаты проверки были приняты

7 Архив

Проверка была помещена в архив

■ Создание проверки

Кнопка «Новая проверка» позволяет создать новую проверку, которая включает в себя следующие поля:

1 Объект проверки

Объект который необходимо проверить. В форме выбора можно выбрать существующие объекты или добавить новые

2 Время проверки

Задать период проведения проверки и точную даты проверки

3 Тип проверки

Делится на 3 раздела: 3.1 Визит. 3.2 Звонок. 3.3 Комплекс.

Можно фиксировать геопозицию тайного покупателя при необходимости

4 Покупка и возмещение

Задать условие тайному покупателю о необходимости совершения покупки на объекте. Необходимо задать сумму возмещения, при покупке

* Объект проверки
Выберите объект для проверки

Время проверки
Период проведения проверки
Точная дата проверки

Тип проверки
Визит
Фиксировать геопозицию тайного покупателя

Покупка и возмещение
Необходимо совершить покупку
Сумма возмещения

* Чек-лист проверки
Выбрать
Аудиофиксация
Видеофиксация

Лимит дней для повторного похода одного тайного покупателя
Ограничить время повторного похода
30
Необходим QR-код для посещения объекта

Описание

Требования к исполнителю

* Сценарий проверки / легенда
Выберите сценарий

Инструкция тайного покупателя
Инструкция
В зависимости от требований заказчика, проверка может сопровождаться:
1. Аудиозаписью
2. Фотосъемкой
3. Видеосъемкой
Тайный покупатель должен осуществлять проверку с заранее продуманными легендой и сценарием
Легенда – образ и история, стоящие за тайным покупателем. Информация о нем, а также о его потребностях и предпочтениях.

Предварительная стоимость проверки:
950
Итоговая цена будет рассчитана после того, как проверка пройдет модерацию.
Опубликовать

Создание проверки

5 Чек-лист

Список требований (вопросов/действий) для тайного покупателя, которые задаются пользователем. Есть возможность выбора аудиофиксации и видеофиксации при выполнении проверки

6 Лимит дней для повторного похода тайного покупателя

Можно ограничить время повторного похода тайного покупателя по заданному объекту, указав количество дней для ограничения

7 Необходим QR-код для посещения объекта

Маркер проставляется в случае требования обязательного наличия QR-кода у тайного покупателя (в целях предотвращения распространения COVID-19)

8 Описание

Описание доступно тайным покупателям для просмотра до начала проверки

* Объект проверки
Выберите объект для проверки

Время проверки
Период проведения проверки
Точная дата проверки

Тип проверки
Визит

Покупка и возмещение
 Необходимо совершить покупку
Сумма возмещения

* Чек-лист проверки
Выбрать
 Аудиофиксация Видеофиксация

Лимит дней для повторного похода одного тайного покупателя
 Ограничить время повторного похода
30

Необходим QR-код для посещения объекта

Описание
Требования к исполнителю
* Сценарий проверки / легенда
Выберите сценарий

Инструкция тайного покупателя
Инструкция
В зависимости от требований заказчика, проверка может сопровождаться:
1. Аудиозаписью
2. Фотосъемкой
3. Видеосъемкой
Тайный покупатель должен осуществлять проверку с заранее продуманными легендой и сценарием
Легенда – образ и история, стоящие за тайным покупателем. Информация о нем, а также о его потребностях и предпочтениях.

Предварительная стоимость проверки:
950
Итоговая цена будет рассчитана после того, как проверка пройдет модерацию.
Опубликовать

Создание проверки

9 Требования к исполнителю

Список требований к исполнителю, которые может задать пользователь. Включает в себя:

- Пол кандидата
- Образование
- Город
- Дополнительные навыки (знание иностранных языков, наличие водительских прав)
- Возраст

10 Сценарий проверки / легенда

Вы можете придумать историю для тайного покупателя, а также написать нужный порядок действий. Сценарий будет виден только тому исполнителю, которого назначит модератор.

11 Инструкция тайного покупателя

Краткое описание действий тайного покупателя для выполнения проверки

12 Предварительная стоимость проверки

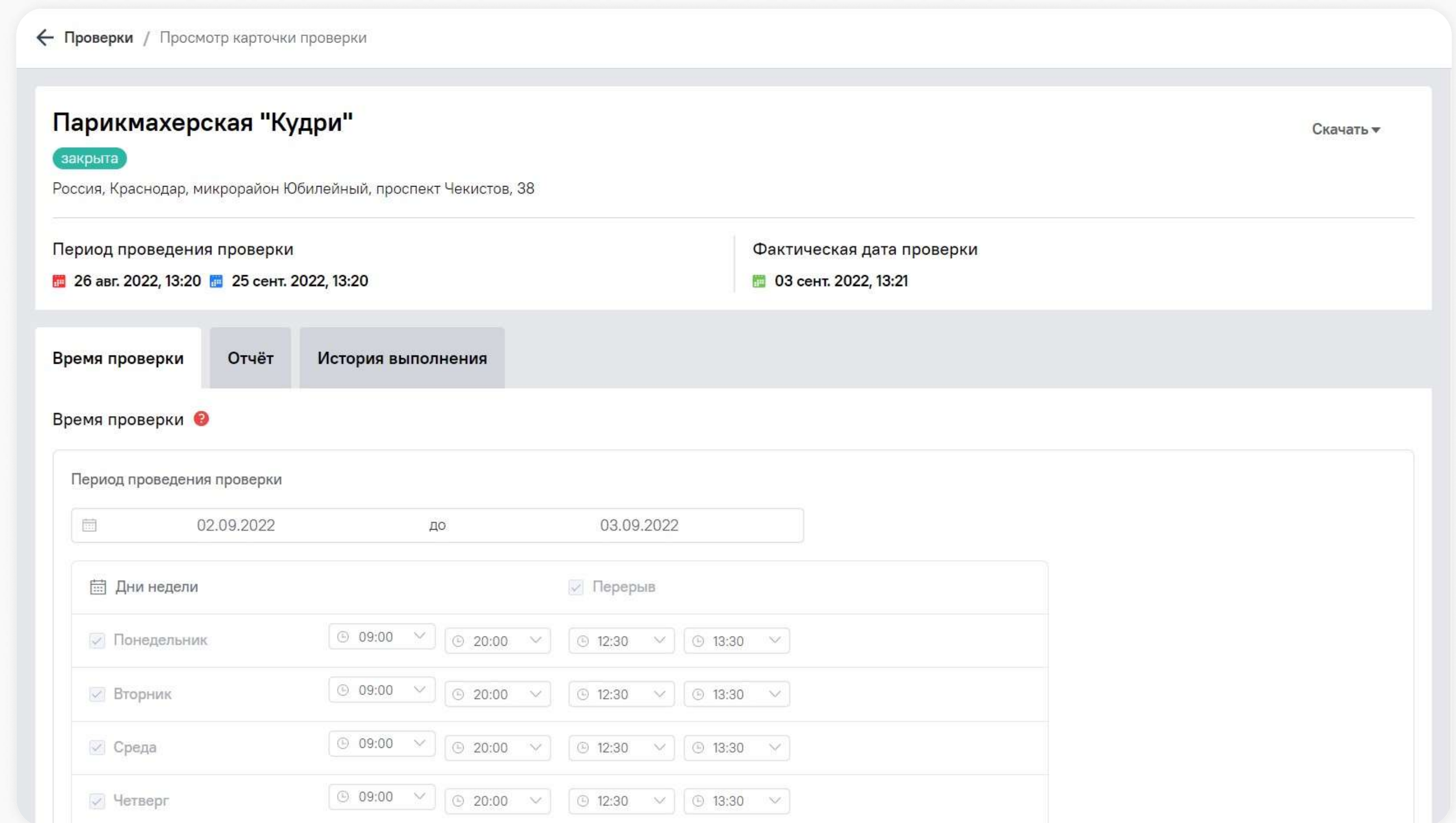
Итоговая цена будет рассчитана после того, как проверка пройдет модерацию

■ Просмотр карточки проверки

Карточка проверки содержит следующую информацию:

1 Время проверки

Содержит информацию о периоде проведения проверки и точной дате проверки



← Проверки / Просмотр карточки проверки

Парикмахерская "Кудри" Скачать ▾

закрота

Россия, Краснодар, микрорайон Юбилейный, проспект Чекистов, 38

Период проведения проверки: 26 авг. 2022, 13:20 до 25 сент. 2022, 13:20

Фактическая дата проверки: 03 сент. 2022, 13:21

Время проверки | Отчёт | История выполнения

Время проверки ?

Период проведения проверки

02.09.2022 до 03.09.2022

Дни недели Перерыв

<input checked="" type="checkbox"/> Понедельник	09:00	20:00	12:30	13:30
<input checked="" type="checkbox"/> Вторник	09:00	20:00	12:30	13:30
<input checked="" type="checkbox"/> Среда	09:00	20:00	12:30	13:30
<input checked="" type="checkbox"/> Четверг	09:00	20:00	12:30	13:30

■ Просмотр карточки проверки

Карточка проверки содержит следующую информацию:

2 Отчет

Результат выполнения ответственным проверки по данному объекту

Отчет включает в себя:

- **Выполнено**

Результат выполнения чек-листа исполнителем (Соотношение верных ответов к количеству вопросов)

- **Средневзвешанный балл**

Показатель результативности, учитывающий степень важности (вес) каждого вопроса, за который выставлена оценка

- **KPI**

Показатель эффективности проверяемых сотрудников

- **Заполненный чек-лист**

Отображает результат, выполненный ответственным лицом

Время проверки	Отчёт	История выполнения
Выполнено 2/2 (100%)	Средневзвешанный балл 100%	KPI Нет результатов
1. Обслуживание		
1.1. Вам понравилось обслуживание персонала? (Приветствие, корректность в общении и т.п.)		
Да		Оценка: 1 Очень! Вес: 1
2. Качество услуги		
2.1. Вам понравилось качество услуги? (время оказания, качество материалов, аккуратность мастера и т.п.)		
Да		Оценка: 1 Очень! Вес: 1

■ Просмотр карточки проверки

Карточка проверки содержит следующую информацию:

3 История выполнения

Пошаговое отображение каждого этапа проверки

- Проверка выполнена
- Проверьте отчет
- Назначена исполнителю

В карточке проверки можно скачать вложенные данные, которые относятся к данной проверке, такие как:

- Отчёт
- Таблица
- Отчёт для персонала
- Архив файлов



Время проверки	Отчёт	История выполнения
		● Проверка выполнена 13:22, 26.08.2022
		● Проверьте отчёт 13:21, 26.08.2022
		● Назначена исполнителю 13:21, 26.08.2022

■ Объекты

Раздел «Объекты» отображает все ваши добавленные объекты на сайте.

Имеется возможность редактирования уже существующих записей и добавления новых.

Объекты		+ Новый объект
НАЗВАНИЕ	АДРЕС	
Отдел оплаты услуг по отоплению	Россия, муниципальное образование Краснодар, станица Елизаветинская, Колхозная улица, 60	⋮
Отдел оплаты ЖКХ услуг	Россия, муниципальное образование Краснодар, станица Елизаветинская, Кубанская улица, 64	⋮
Парикмахерская "Кудри"	Россия, Краснодар, микрорайон Юбилейный, проспект Чекистов, 38	⋮
Торговый Центр Планета	Россия, Пермь, шоссе Космонавтов, 162Б	⋮
Гренада	Россия, Краснодарский край, Сочи, жилой район Лазаревское	⋮

■ Создание объекта

Кнопка «Новый объект» позволяет создать новый объект. Объект включает в себя следующие поля:

- **Название**

Название объекта, которое будет отображаться только в личном кабинете

- **Публичное название**

Название объекта, которое будет видно всем

Не вводите в поле адреса лишнюю информацию. Тайный покупатель должен определить объект проверки

- **Сфера деятельности**

Сфера деятельности работы объекта из предложенного выпадающего списка

- **Режим работы объекта**

Выбор дней работы объекта с указанием времени и перерыва

- **Адрес объекта**

На странице создания нового объекта отображается его геопозиция, указанная в поле «Адрес»

* **Название** Видно только Вам в личном кабинете
Например: Салон на Садовой 0 / 35

* **Публичное название** Видно всем. Не вводите в поле адреса и лишнюю информацию. Тайный покупатель должен определить объект проверки
Например: Салон красоты "Елена" 0 / 35

* **Сфера деятельности**
Выбрать ▾

Режим работы объекта

Адрес

Краснодар

Добавить Отмена

■ Просмотр объекта

Каждый созданный объект можно просмотреть.
Карточка объекта содержит следующую информацию:

- **Название объекта и адрес объекта**

- **График работы объекта**

- **Средняя оценка**

Средняя оценка по всем выполненным проверкам

- **Последняя оценка**

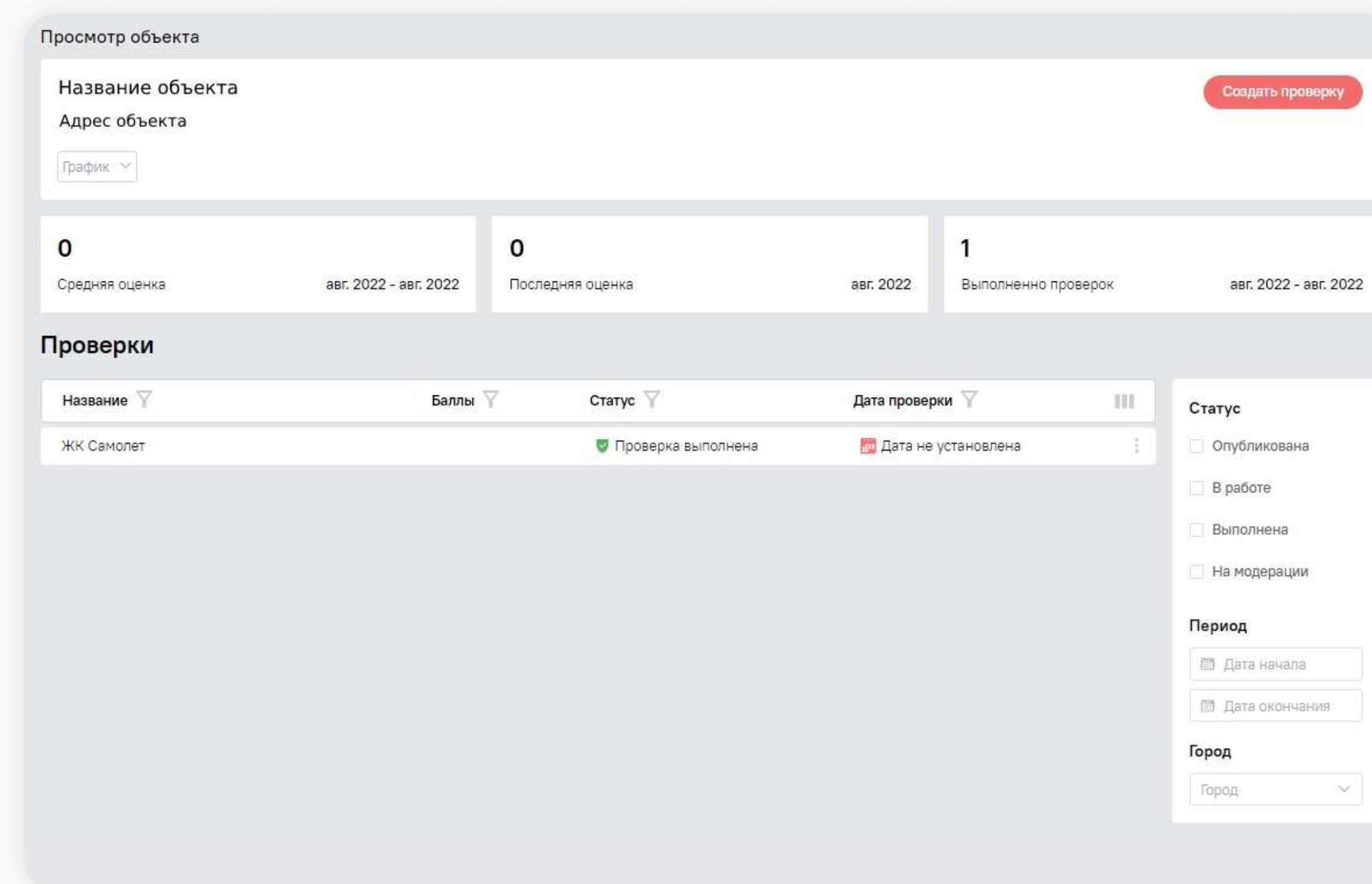
Последняя оценка проверки, в которой участвовал данный объект

- **Выполнено проверок**

Суммарное число выполненных проверок, в которых участвовал данный объект

- **Проверки**

Отображение всех проверок, в которых участвовал данный объект. Данные можно фильтровать по статусу, периоду и городу.



Просмотр объекта

Название объекта
Адрес объекта

График

Создать проверку

0 Средняя оценка авг. 2022 - авг. 2022

0 Последняя оценка авг. 2022

1 Выполнено проверок авг. 2022 - авг. 2022

Проверки

Название	Баллы	Статус	Дата проверки
ЖК Самолет		Проверка выполнена	Дата не установлена

Статус

- Опубликована
- В работе
- Выполнена
- На модерации

Период

Дата начала

Дата окончания

Город

Город

На странице «просмотр объекта» можно напрямую создать проверку, которая может быть привязана к данному объекту.

■ Чек-листы

Раздел «Чек-листы» отображает все ваши актуальные чек-листы на сайте

Имеется возможность поиска по наименованию чек-листа, редактированию уже существующих записей и добавлению новых.

Чек-листы проверок

+ Новый чеклист

НАЗВАНИЕ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ	КОЛ-ВО ВОПРОСОВ	
Субсидии (DOGMA конкуренты)	29.07.2022, 10:39	--	⋮
Строительная компания DOGMA (новый)	08.08.2022, 10:31	--	⋮
Строительная компания DOGMA(конкуренты)	04.08.2022, 14:36	--	⋮
Офис продаж Догма	20.07.2022, 12:10	--	⋮

■ Редактирование чек-листа

Каждый созданный чек-лист можно просмотреть

Карточка чек-листа содержит следующую информацию:

- Заголовки, объединяющие общие заданные вопросы пользователем (заказчиком). Количество вопросов содержащие заголовки отображается в форме.
- Список вопросов, заданных пользователем (заказчиком)

2 Количество вопросов | 0% Средневзвешенный балл | 0/2 Суммарный балл | 0/0 Результат проверки

Задать случайный вес | Сбросить значения весов | Очистить ответы | Просмотр формата | Режим установки весов

- 1 Обслуживание
 - 1.1 Вам понравилось обслуживание персонала? (Приветствие, корректность в общении и т.п.)
- 2 Качество услуги
 - 2.1 Вам понравилось качество услуги? (время оказания, качество материалов, аккуратность мастера и т.п.)

Название чек-листа: Кудри (брови)

Обязательные материалы для всей проверки:

- Видеозапись
- Аудиозапись

Добавить раздел | Добавить вопрос

У каждого чек-листа есть следующие инструменты:

- **Количество вопросов**
Суммарное количество вопросов в проверке
- **Средневзвешенный балл**
Отношение набранных баллов к максимальному
- **Суммарный балл**
Суммарный набранный балл за всю проверку
- **Результат проверки**
Количество верных и неверных ответов

2 Количество вопросов | 0% Средневзвешенный балл | 0/2 Суммарный балл | 0/0 Результат проверки

Задать случайный вес | Сбросить значения весов | Очистить ответы | Просмотр формата | Режим установки весов

■ Редактирование чек-листа

Пользователь может задать случайный вес, чтобы облегчить заполнение чек-листа, сбросить значения весов и очистить ответы.

Задать случайный вес Сбросить значения весов Очистить ответы Просмотр формата Режим установки весов

☰ **1** Обслуживание ☰

☰ **1.1** Вам понравилось обслуживание персонала? (Приветствие, корректность в общении и т.п.) ☰

🛒 Вес: 1 Ответ:

■ Редактирование чек-листа

- **Режим установки весов**

позволяет отображать веса и даёт возможность раскрывать их, без открытия формы вопроса

- **Просмотр формата**

режим, который отображает вид ответа у тайного покупателя

Каждый вопрос содержит в себе **метрики**.

Таким образом, можно классифицировать тип вопросов по элементам метрики, для более удобного анализа статистики.

Каждому вопросу можно задавать свой вес и оценку на верный ответ по вопросу исполнителем.

Есть возможность как добавлять новые вопросы и заголовки, так и редактировать пользователем каждый элемент по отдельности, проверять качество выполненных заданий и выбора формы ответа на них.

Задать случайный вес Сбросить значения весов Очистить ответы Просмотр формата Режим установки весов

1 Обслуживание

1.1 Вам понравилось обслуживание персонала? (Приветствие, корректность в общении и т.п.)

Вопрос: Тип вопроса:

Вес: - 1,00 +

Метрика:

Да - 1 +

Нет - 0 +

+ Добавить вариант ответа


Дополнительные настройки

Разрешить самоответ

Скрыть от тайного покупателя

Комментарий Аудиозапись Фото Видеозапись

■ Чек-листы

При использовании шестерёнки  открывается окно с настройками следующего вида:

Отображение

Метрики

Настройки отображения

Разделы

- Отображать проценты раздела
- Отображать вес раздела
- Отображать количество вопросов в разделе

Вопросы

- Отображать проценты вопроса
- Отображать вес вопроса
- Отображать нумерацию вопроса
- Отображать название метрики

Отмена

На странице чек-листа можно задать настройки отображения вида разделов и вопросов, а также добавить и установить метрики.

■ Сценарии

Раздел «Сценарии» отображает все ваши сценарии на сайте. Имеется возможность редактирования уже существующих записей и добавления новых.

Инструкции		+ Новая инструкция
НАЗВАНИЕ	ДАТА ИЗМЕНЕНИЯ	
Инструкция "Кудри"	26.08.2022, 13:15	⋮

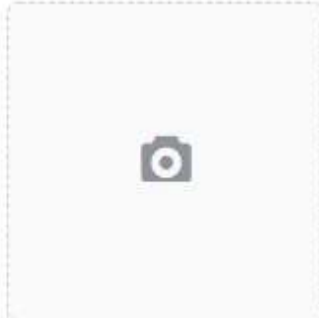
Каждый созданный сценарий можно просмотреть. Карточка сценария содержит следующую информацию:

- **Прикрепленные файлы**
- **Описание сценария**

Порядок действий, которые тайному покупателю необходимо совершить во время проверки.

Инструкция "Кудри"

Прикрепленные файлы



1. Пришел.
2. Оплатил услугу по коррекции бровей.
3. Получил услугу.
4. Оценил качество обслуживания.

1. Пришел.
2. Оплатил услугу по коррекции бровей.
3. Получил услугу.
4. Оценил качество обслуживания.

Виды проверок



Визит тайного покупателя

Проверяющий даёт оценку по всем параметрам и выявляет проблему «изнутри». Что предоставляет вам преимущество быстрого реагирования, а также невидимого контроля над ситуацией.



Проверка промоутеров

Позволит оценить реальную продуктивность сотрудников и выявит слабые стороны их работы. Что сделает рекламу вашего бизнеса максимально эффективной.



Аудит офиса продаж

Даёт вам возможность оценить эффективность работы структурного подразделения, устранить его проблемные места и улучшить показатели сбыта.



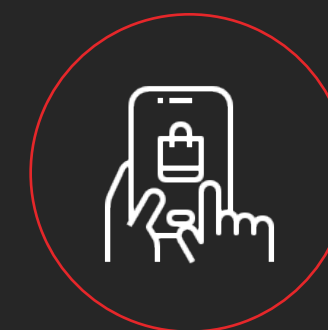
Проверка безопасности

Необходимый инструмент для выявления нарушений, который покажет соблюдение требований и норм техники безопасности во время рабочего процесса.



Звонок тайного покупателя

Поможет оценить не только профессионализм и клиентоориентированность, но порой, и стрессоустойчивость вашего персонала.



Онлайн-проверки

Оценка удобства интерфейса и навигации интернет-магазина, переписка с менеджером в чате, приобретение и возврат онлайн товаров.



Конкурентная разведка

Сбор данных о методах работы конкурентов и действующих у них предложениях.

Мы всегда идём на встречу клиенту



И при больших объёмах заказов готовы предоставлять существенные скидки на услуги

Акция

Первая проверка — бесплатно!



Пакеты проверок «15 минут»



Длительность проверки
до 15 минут



Артефакт проверки
Аудиозапись

Пакет «Разовый» **1200 Р**

Пакет «10 проверок» **10 000 Р**

Пакет «30 проверок» **28 000 Р**

Пакеты проверок «30 минут»



Длительность проверки
до 30 минут



Артефакт проверки
Аудиозапись

Пакет «Разовый» **1600 Р**

Пакет «10 проверок» **15 000 Р**

Пакет «30 проверок» **45 000 Р**

Наши кейсы

● **Длительность проверки**
Студия маникюра Мохито

● **Дата проведения проверки:**
08.08.2022, 15:00

● **Количество вопросов:**
8 шт.

2.1 Фотография торгового центра/здания, в котором располагается объект(фотография таблички с адресом и входной группы с названием тц)
Салон расположен в офисном здании. У здания чудесный фасад. Все аккуратно, вокруг убрано. На фасаде много табличек, но табличку салона я не обнаружила.



2.5 Фотография уголка потребителя и книги жалоб потребителей
В студии нет уголка покупателя. Не на стенах ни у ресепшна ничего нет.



2.6 Фотография чеков/документов, подтверждающих оказание услуги
Чек не смогли напечатать из-за технических неполадок. Но на мою просьбу отправить на ватсап чек администратор охотно согласился. Сотрудников салона просьба выдать чек удивила и они пристали с вопросами: "А зачем вам чек?".

Наши кейсы



● Длительность проверки

Панда Парк Лужники

● Дата проведения проверки:

21.07.2022, 15:19

● Количество вопросов:

91 шт.

- 4.5 1.3.5. В случае необходимости проводит Гостя к ростомеру для измерения роста ребенка
Я без ребёнка ❌
- 4.6 1.3.6. Дает позитивное подкрепление ребенку за выбор маршрута Какими словами было выражено подкрепление
Без ребёнка ❌
- 4.7 1.3.7. Желает Гостю успешного преодоления препятствий
Удачного отдыха ✅
- 4.8 1.3.8. На выходе с маршрута интересуется впечатлениями Гостя: «Вам понравилось?»
Как вам ✅
- 4.9 1.3.9. Приглашает Гостя к повторному посещению своей площадки: «Приходите к нам еще, всегда будем рады видеть»
Промолчали все ❌
- 4.10 1.3.10. Рекомендует Гостю посетить другие площадки ПандаПарков в Москве Оценивается для Москвы, для других городов ставим Не оценивалось
Нет ❌

- 12.1 3.3.1. Сотрудник поприветствовал Гостя первым
Вообще не поздоровался ❌
- 12.2 3.3.2. При приветствии сотрудник устанавливает с Гостем зрительный контакт
Посмотрел ✅
- 12.8 3.3.8. Наглядно демонстрирует порядок пользования страховочным оборудованием
Да ✅
- 12.9 3.3.9. Дает позитивное подкрепление Гостю в случае правильно выполненных действий
Всё спокойно объяснил ❌
- 12.10 3.3.10. Информировывает Гостя о соблюдении требований к численности на препятствиях и площадках маршрута
По одну на препятствии, по 2 на платформе ✅
- 12.11 3.3.11. Вежливо просит Гостя расписаться в журнале инструктажа
Просил другая сотрудница ❌

■ Наши кейсы

● **Длительность проверки**
Супермаркет «Светофор»

● **Дата проведения проверки:**
15.04.2021 16:04

● **Результат проверки:**
1/6 — 17%

1.1) Сделать фото фасада торгового объекта



1 балл

Фасад чистый, рядом удобная чистая парковка. Но есть минус, внутри магазина чувствовался не приятный остаточный запах тухлого мяса.



2) Работа с основным товаром

2.1) Найти в торговом зале продукт - МЯГКАЯ КАРАМЕЛЬ (сделать фото всех образцов имеющих в продаже), сделать фото с нескольких ракурсов (чтоб было видно выкладку в торговом зале)



1 балл

Продукции типа Мягкая карамель в магазине нету. Было уточнение у продавца, он сказал что у них такой продукции и не было.

2.2) Сделать фото продукта - МЯГКАЯ КАРАМЕЛЬ, так чтоб был отчетливо виден производитель/состав/вес (сделать фото всех образцов имеющих в продаже)



1 балл

В магазине не было не одного образца продукции.

3.1) Найти в торговом объекте продукт – ВАРЕНЬЕ, сделать фото с нескольких ракурсов (чтоб было видно выкладку в торговом зале и сколько видов товара присутствует)

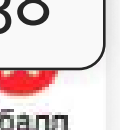


1 балл

К сожалению единственное что было бы близко к категории Варенье.



3.2) Найти в торговом объекте продукт – ДЖЕМ, сделать фото с нескольких ракурсов (чтоб было видно выкладку в торговом зале и сколько видов товара присутствует)



1 балл

Джемов так же в магазине не было в наличии.

■ Ваши возражения

Тайник себя раскрывает
и проверка не имеет смысла

Тайники вступают в сговор
с проверяемыми



У нас есть многоуровневая система проверок тайных покупателей, для информационной безопасности наших клиентов. С нами работают проверенные исполнители с разным уровнем рейтинга и опытом проверок, подберем нужного.



■ Ваши возражения

Был опыт, не получили
нужного результата



Мы работаем на результат. Если результаты не дадут вам полную картину, тогда отправим ваш запрос на доработку, для того что бы у вас было 100% знание происходящего!

■ Ваши возражения

У нас стоят везде камеры, мы сами контролируем весь процесс на местах



Мы поможем получить вам прямой отклик от потребителя, который даст вам ответы по всем пунктам вашего запроса.

■ Сотрудничая с нами вы получите:



Успешное повышение продаж, выход на высокий уровень дохода



Полная прозрачность работы менеджеров



Эффективные и долгосрочные отношения с клиентом



Качественный клиентский сервис

**Наши специалисты ответят
на все ваши вопросы!**



8 800 600 67 06 +7 929 618-65-12



info@feedback24.ru



<https://feedback24.ru>

