

# **Методика проведения акций тайный покупатель и необходимые материалы для проведения проверок на рынке мебели**

**Санкт – Петербург  
2014 г.**

## Оглавление

<a href="#">Общие сведения о Методике проведения акций «Тайный покупатель»</a> .....	3
<a href="#">Основные понятия</a> .....	3
<a href="#">Формы АТП</a> .....	3
<a href="#">Категории проверок</a> .....	4
<a href="#">Работа специалиста по АТП</a> .....	6
<a href="#">Алгоритм работы</a> .....	6
<a href="#">Описание работ</a> .....	7
<a href="#">Чек-лист по принятию отчета по АТП</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Принципы и технологии поиска Тайного покупателя</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Этапы работы тайного покупателя</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Алгоритм</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Описание работ</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 1. Техническое задание на проведение акций «Тайный покупатель»</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 2. Памятка для ТП, осуществляющего проверку</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 3. Инструкция как правильно заполнить бланк отчета</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 4. Анкета тайного покупателя</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 5.1 Отчет по АТП, проведенной по телефону</a> ...	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 5.2 Пример заполнения отчета по АТП, проведенной по телефону</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 6.1 Отчет по проверке «название компании» по программе «Тайный покупатель». Блоки: корпусная мебель, мягкая мебель, кухни</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 6.2. Пример заполнения отчета по проверке «название компании» по программе «Тайный покупатель» Блоки: корпусная мебель, мягкая мебель, кухни</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 7.1. Отчет по АТП по Заказу с сайта</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 7.2 Пример заполнения отчета по АТП. Заказ с сайта</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 8.1. Отчет по АТП «Онлайн-консультация»</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 8.2. Пример заполнения отчета по АТП «Онлайн-консультация»</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 9.1. Отчет по проверке Сервиса</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 9.2. Пример заполнения отчета по проверке Сервиса</a>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 10. Система оплаты труда Специалиста АТП</a> ...	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<a href="#">Приложение 11. Система оплаты труда ТП</a> .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

# Общие сведения о Методике проведения акций «Тайный покупатель»

## Основные понятия

**АТП** – акция «Тайный Покупатель».

**Задача АТП** заключается в сборе и предоставлении точной, объективной и подробной информации о качестве сервиса, соблюдения единых стандартов обслуживания, для получения объективной картины о состоянии сервиса в компании и параметров ТТ.

На основе полученных данных формируется пакет изменений для повышения уровня обслуживания потребителей на торговой точке (ТТ).

**Тайные Покупатели**, далее **ТП** – ТП может быть любой гражданин без каких либо ограничений, по возрасту, образованию, половой принадлежности, профессиональных навыков, способный выполнить поставленное задание, включающее посещение объекта и написание отчета. Специфика проведения акции может задавать акценты на наличие определенных личностных характеристик ТП.

**Специалист по АТП** – сотрудник, координирующий работы всех ТП. В работу специалиста входит координация действий и организация работы ТП, а именно разработка сценария посещения объекта, разработка анкеты посещения, инструкции, инструктаж ТП, проведение акции и написание отчета, контроль выполненной работы ТП, выдача ЗП ТП.

**ТТ** – торговая точка. Это может быть как отдельно стоящий магазин, так и секция в ТЦ.

## Формы АТП

По форме проведения, АТП подразделяются на:

- **АТП выездные**, как правило, проводятся в сфере В2С.
- **АТП по телефону**, как правило, проводятся в сфере В2В.
- **АТП по сети Интернет**, проводятся и в сфере В2В и В2С.

**Задачи**, решаемые с помощью АТП:

- Проверка качества обслуживания общая (соответствие стандартам, проверка рекламной акции).
- Проверка персонала на честность.
- Проверка и оценка имеющегося уровня знаний и умений перед очередной квалификационной аттестацией.
- Проверка персонала конкурентов, для сравнения и/или выявления их фишек.
- Оценка имеющегося уровня знаний и умений перед тренингом для составления программы тренинга.
- Проверка уровня усвоения знаний и умений после тренинга.
- Регулярные акции для поддержания рабочего тонуса (нематериальной стимуляции) и др.

## АТП выездные

Это самый распространенный вид проверки продавцов в розничной сети. Позволяет проверить не только знания продавца, но и его навыки. Проверка навыков, это отличительное качество АТП, т.к. проверку знаний можно осуществить дистанционно с помощью программы аттестации персонала (ПАП), анкетированием и проч. Проверить навыки, что называется при

исполнении, можно только с помощью АТП. Вебкамеры на ТТ, то же помогают следить за поведением продавца на ТТ, однако не могут передать все тонкости диалога и с каким настроением уйдет покупатель с ТТ.

Важный аспект – это субъективность оценки. Любой человек оценивает субъективно, даже судьи на международных соревнованиях уличены в субъективизме, психологические опыты показывают, что при равных условиях, выигрывает спортсмен в красной форме (красный пояс, трусы и проч.). ТП оценивать будет то же с определенной долей субъективизма и это хорошо. ТП в отчете напишет то, что запомнит, а значит, отразит то, что может запомнить реальный покупатель! Да же если продавец может доказать, что он произносил речевой модуль установленного образца, но если его не услышал тот кому он адресован (покупатель), то виноват продавец. Весь диалог с продавцом лучше записывать, запись является подтверждением осуществления акции.

Также к выездным акциям относятся **АТП по оказанию сервису**, только в этом случае не ТП приходит в магазин, а грузчики и сборщики выезжают к ТП на дом. Все принципы проведения АТП сохраняются.

### **АТП по телефону**

В основном, таким образом проверяют качество продаж в сфере B2B и поэтому, важным условием для проведения акции ТП по телефону является аудиозапись разговора. Удобнее акцию ТП по телефону проводить в офисе, т. к. со стационарного телефона можно «снять» запись разговора и прослушать. Это облегчает работу проверки специалиста по АТП, в частности на точность произнесения речевых скриптов, если они есть в компании. Чаще всего акция ТП по телефону проводится своими силами с помощью сотрудников офиса. Если в офисе нет сервера записи, то в телефонную линию включается диктофон (диктофоны с разъемами для записи стационарного телефона продается в магазинах).

### **АТП по сети Интернет**

Соответственно, данная АТП проверяет работу онлайн консультантов, скорость и качество ответов с сайта и вообще в целом работу интернет-магазинов. Все диалоги, как правило, записываются самим интернет сервисом. Т.к. в этих проверках важно зафиксировать не только качество ответов, но и скорость реагирования, то важно фиксировать хронометраж всех коммуникаций.

## **Категории проверок.**

### **1 категория – простая проверка.**

К этой категории относятся АТП по проверке мебельных салонов по продаже диванов, столов, стульев, готовой корпусной мебели (шкафы, прихожие, комоды и т.п.), а также посещение магазинов, торгующих бытовой техникой, хозяйственными товарами, мебельных салонов, торговых офисов по продаже оконной и дверной продукции и др.

Организация таких проверок не требует специальной подготовки ТП, документации, сценария. Менеджер по организации акций данной категории пользуется стандартными материалами: инструкциями, сценариями, бланками отчета.

### **2 категория – проверка средней сложности.**

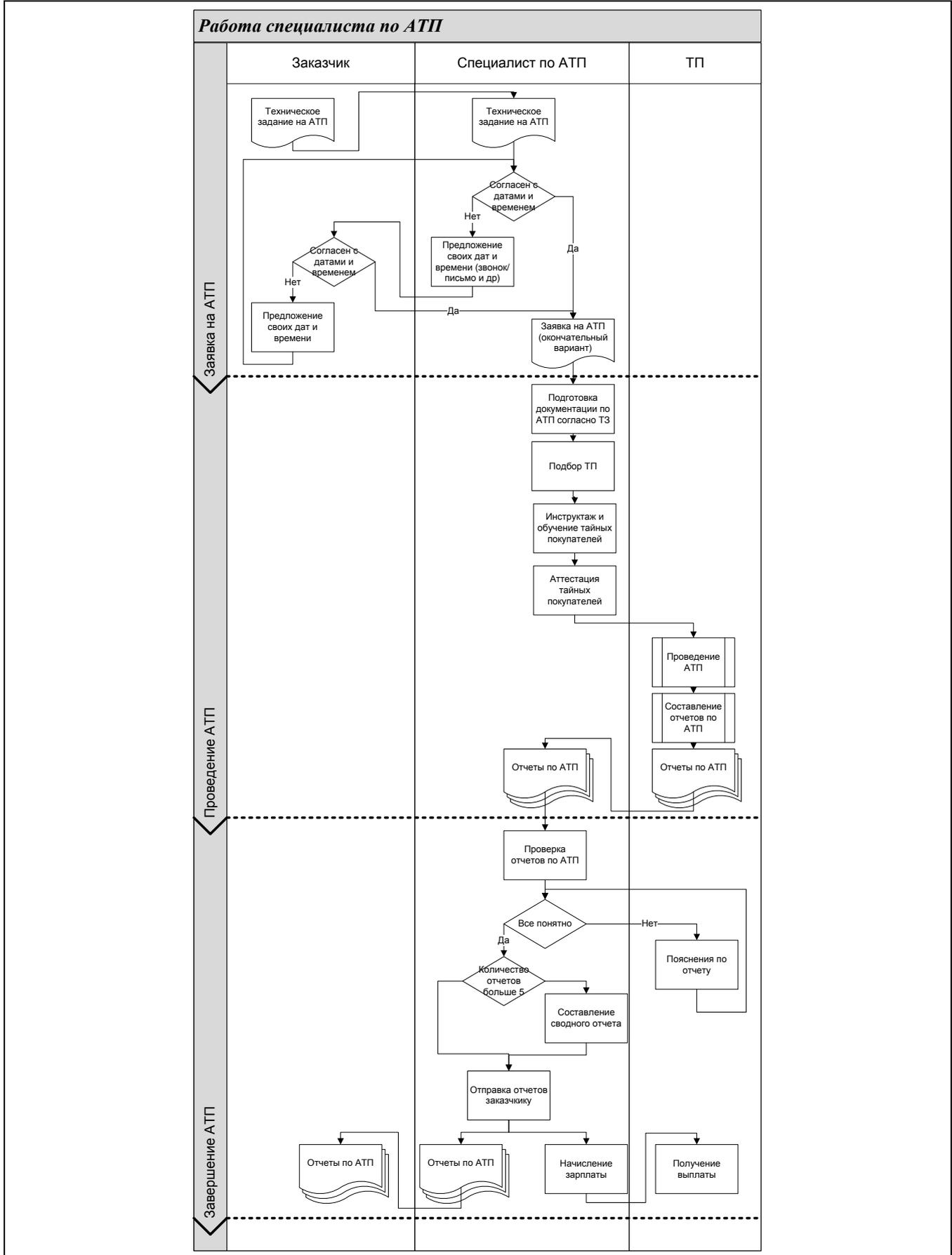
К этой категории относятся акции «Тайный покупатель» по проверке мебельных салонов по продаже кухонь, мебели на заказ (шкафы-купе, гардеробные, шкафы, прихожие по индивидуальным размерам). К этой же категории относятся проверки архитектурских, дизайнерских студий и других торговых предприятий, требующих от тайного покупателя специфических характеристик.

**3 категория – проверки высокой сложности.** Это может быть: несколько посещений одной торговой точки одним и тем же покупателем (ТП), разыгрывание конфликтной ситуации, контрольная закупка, возврат, вызов замерщика на дом и т.п. Данная проверка требует специальной подготовки ТП, разработки дополнительных индивидуальных сценариев проверки, разработка бланков отчета.

**4 категория – проверки по специальному заказу.**

К этой категории относятся любые акции «Тайный покупатель», требующие поиска ТП со знанием специфики проверяемого магазина, салона, компании (например, бетонная компания, строительная и т.п.).

## Работа специалиста по АТП. Алгоритм работы



## Описание работ

**1.** Специалист по проведению АТП получает заполненное Техническое задание ([Приложение 1](#)) на проведение акций «Тайный покупатель».

ТЗ на проведение АТП должно быть заполнено полностью по всем пунктам.

ТЗ должно передаваться специалисту за **7-10** дней до начала проведения АТП, т.к. необходима подготовка к проведению: составление инструкции, поиск и инструктаж ТП и т.д.

**2.** Согласование дат и времени проведения акции «ТП».

Получив ТЗ, специалист либо соглашается с установленной датой и временем, либо нет. В случае несогласия он предлагает свою дату и время (опираясь на план проведения АТП).

**3.** При вопросах, возникающих по проведению акции, специалист по АТП связывается с заказчиком по телефону, e-mail или лично, согласовывает все параметры проведения АТП.

**4.** Проводится отбор ТП.

**5.** Инструктаж тайного покупателя общий. (По нормам гражданского, административного и уголовного законодательства, правилам торговли).

**6.** Инструктаж тайного покупателя подробный об АТП. Определение главных вопросов, расстановка акцентов в исследовании в соответствии с техническим заданием заказчика. Предоставление документов ТП: Памятки для ТП, Инструкции по заполнению бланка отчета и сам бланк отчета. (Приложение 2-9).

**7.** Проведение аттестации ТП на знание основных моментов в проведении АТП.

**8.** После всех согласований проводятся АТП.

По итогам каждой проверки составляется отчет (заполняется бланк отчета) и подшивается в папку, фото отчет и аудио запись встречи с носителя ТП переносится на сервер.

**9.** При проверке более **5** объектов целесообразно составить сводный отчет, отражающий общую картину по компании.

**10.** Проверка отчетов по чек-листу (см. ниже).

**11.** Если все требования к прохождению акции «ТП» соблюдены, то акция считается завершенной. Тайный покупатель получает свое оговоренное заранее вознаграждение.

**12.** Начисление и выдача ЗП.