

Príloha A

**MYSTERY SHOPPING „TETA DROGÉRIE“  
TESTOVACIA VLNA ZÁPADNÉ SLOVENSKO A BRATISLAVA  
MAREC 2012**

*Jednotlivé body známkujte ako v škole: 1 najlepšie – 5 najhoršie. Ku každému hodnoteniu dopište hodnotenie vlastnými slovami. V tejto vlnie MS sa primárne zameriame na zistenie a hodnotenie súčasného stavu zákazníckeho servisu, ktorý je poskytovaný zákazníkom pri návšteve predajne TETA.*

**Sekcia A: Technické parametre návštevy**

A1 Prevádzka: TETA drogéria,

A2 Mesto:

A3 Dátum návštevy:

A4 Čas:

A5 Počet viditeľných zamestnancov na predajni:

A6 Počet zákazníkov na predajni:

A7 Mal zamestnanec menovku: áno/nie (ak nie prejdi k bodu A7.a)

A7.a Opis zamestnankyne :

.....  
.....  
.....

**Sekcia B: Exteriérová a interiérová úprava predajne**

B1 Čistota a upravenosť výkladu:

1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia:.....

.....  
.....

B2 Poriadok a čistota pred predajňou:

1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia:.....

.....  
.....

B3 Čistota regálov a pultu:

1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....  
.....

B4 Čistota predajne ako celku:

1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....  
.....

B5 Rozloženie tovaru v regáloch z pohľadu zákazníka

(orientácia na predajni, vhodnosť rozmiestnenia) : 1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia: : .....

.....  
.....

## Sekcia B: Exteriérová a interiérová úprava predajne

B6 Celkový dojem z predajne po vstupe: 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

## Sekcia C: Starostlivosť o zákazníka v procese predaja

### *Privítanie*

C1 Reakcia zamestnankyne po vstupe do predajne (kedy vás zaregistrovala, čomu sa práve venovala, ako v tej chvíli reagovala): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

### *Komunikačné a predajné schopnosti*

C2 Prístup k zákazníkovi (spôsob akým zamestnanec komunikuje - úsmev, tón hlasu, celkový dojem z vystupovania, upravenosť): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

C3 Zisťovanie potrieb (kladie otázky, kvalifikované a dostatočne poradí, odpovedá na všetky otázky): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

C4 Ponuka riešenia (hľadá možnosti, navrhuje alternatívy, používa vhodnú argumentáciu): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

C5 Ukončenie nákupného procesu (snaha o zvýšenie objemu nákupu akciovou Gliss Kur – ak áno, pokúsiť sa citovať): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

C6 Rozlúčenie, záver návštavy (spôsob ukončenia návštavy, podákovanie, pozdrav, vplyv na celkový dojem z návštavy): 1 2 3 4 5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

## **Sekcia D: Celkové hodnotenie**

D1 Celkové hodnotenie atmosféry v predajni počas návštevy (celkový dojem, ktorý návšteva zanechala, pocity po odchode z predajne): 1      2      3      4      5

Zdôvodnenie hodnotenia: .....

.....

.....

D2 Doplnkové poznámky (postrehy a názory, ktoré neboli zahrnuté vo vyššie uvedených bodoch a vyžadujú si pozornosť): .....

.....

.....

.....

**Meno a priezvisko hodnotiteľa**

**Podpis**

.....