

БРИФ
НА ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА
МЕТОДОМ «ТАИНСТВЕННОГО ПОКУПАТЕЛЯ»

1. Название компании	
2. Сфера деятельности компании	
3. Цели и задачи компании от реализации проекта «Таинственный покупатель» (тайный аудит)	
4. Количество оцениваемых объектов (торговых точек) и их формат работы с клиентами (торговая точка самообслуживания, работа с клиентами в торговом зале, продажа через прилавок или пр.)	
5. География оцениваемых объектов (местонахождение/адрес)	
6. Наличие корпоративных стандартов обслуживания	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Да, но требующие доработки/корректировки <input type="checkbox"/> Нет
7. Персонал, подлежащий оценке	<input type="checkbox"/> Продавец/консультант (какое количество продавцов/консультантов в среднем в одной торговой точке _____) <input type="checkbox"/> Оператор-кассир <input type="checkbox"/> Охрана <input type="checkbox"/> Другие _____
8. Формат посещения	<input type="checkbox"/> С контрольной покупкой <input type="checkbox"/> С контрольной покупкой и возвратом товара (контроль процедуры возврата товара в торговой точке покупателем) <input type="checkbox"/> Без контрольной покупки

<p>9. Портрет таинственного покупателя (таинственный покупатель должен соответствовать типу обычного покупателя/клиента оцениваемого объекта - магазин, компании и пр.) пол, возраст, социальное положение и т.д.</p>	
<p>10. Время визитов/звонков</p>	<p><input type="checkbox"/> Будний день (рекомендуемые дни _____) рекомендуемое время _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Выходной день (рекомендуемые дни _____) рекомендуемое время _____)</p>
<p>11. Оцениваемые параметры</p>	<p><input type="checkbox"/> Персонал (знание товара и ассортимента, компетентность и профессионализм, культура общения, презентация/демонстрация товара, качество и скорость обслуживания, информирование клиентов об условиях работы/проводимых акциях, внешний вид и мн. др.)</p> <p><input type="checkbox"/> Торговая точка/компания и пр. (анализ товаров/услуг, условия работы, программы лояльности, мероприятия по стимулированию сбыта, цены, торговое оборудование, реклама, POS-материалы, каналы сбыта, мерчандайзинг, маркетинговая поддержка, web-сайт)</p> <p><input type="checkbox"/> Контроль проведения акций по стимулированию сбыта (контроль персонала на предмет соблюдения условий и правил, проводимых компанией акций)</p> <p><input type="checkbox"/> Web-сайт (оценка эффективности работы; особое место в проведении оценки Интернет-обслуживания занимает скорость ответов на запросы клиентов, оставленные на web-страницах)</p>
<p>12. Сроки проведения проекта</p>	
<p>13. Обязательные оцениваемые параметры, которые Ваша компания хотела бы проверить/узнать</p>	

АНКЕТНЫЕ ДАННЫЕ

ФИО директора/ответственного лица	
ФИО контактного лица	
Должность контактного лица	
Адрес местонахождения офиса	
Телефон, факс	
E-mail	
Web-сайт	

ВАШИ ПОЖЕЛАНИЯ