

Чек-лист по правилам тайного покупателя

Чтобы повысить эффективность бизнеса, нужно улучшить качество обслуживания ваших клиентов, выявить уровень профессионализма сотрудников и многое другое. Для этого часто используют анонимные проверки «Тайным покупателем». Если вы решили пойти таким методом, то необходимо чтобы «разведчики» пользовались этим чеклистом, соблюдая все правила. Еще этот чек-лист поможет людям, которые хотят подработать «тайным покупателем», но не знают, как это правильно сделать.

	1. Объективно оценивать качество обслуживания Быть тайным покупателем - это работа, и в нее не надо вставлять свое мнение,
	качество обслуживание необходимо оценивать четко по заданным параметрам.
	2. Соблюдать конфиденциальность и анонимность
	Тайные Покупатели не должны прямо или косвенно разглашать информацию, которую
	выяснили в процессе работы. И не предупреждать заведения о возможной проверке.
	3. Обращать внимание на детали
	Если вы обычный гость заведения, то вы не стремитесь выявить недостатки. При этом
	работа «тайника» заключается в наблюдении, вам необходимо фиксировать все детали
	и недочеты, которые заметили.
	4. Не делать отраслевые оценки
	Это значит, что нельзя проверять учреждения и заведения, где работают ваши друзья,
	родственники, знакомые и т.д.
0	5. Подготовиться к визиту
	Выяснить у работодателя, на что именно направлена проверка, и какие данные нужны в
	отчете о выполненной работе. Например, проверяете вы официанта или кухню ресторана.
	6. Подготовить техническую часть работы

или телефон и фотоаппарат
7. Продумать легенду Не стоит импровизировать, следует заранее продумать, как вас зовут, семейное положение, откуда вы и многое другое.
8. Не брать помощников Во-первых, вы можете отвлечься от заданной цели, во-вторых, напарник может вас выдать, в-третьих, вам придется отвечать за несоблюдение конфиденциальности вашего «коллеги»
9. Соблюдать время операции При предоставлении сценария не переделывайте его, выполняйте все по порядку, не спешите быстро отделаться, соблюдайте время, которое вы должны потратить на проверку.
10. Отдать инициативу персоналу, проверяемого заведения Помните, что Вы оцениваете степень подготовки сотрудника, а не демонстрируете сотруднику свои глубокие познания
11. Запомнить имя и внешний вид сотрудника, обслуживающего вас Лучше незаметно записать!
12. Вести себя естественно Не нервничайте и не привлекайте дополнительного внимания, а то вас могут раскусить
13. Не доставать сценарий и анкету в заведении Будьте аккуратны с техникой, нежелательно, чтобы у Вас из кармана «выпадал» диктофон.

Вам может потребоваться аудиозапись - приобретите диктофон, видеозапись - можно воспользоваться телефоном, необходимо будет предоставить фотографии - поможет

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert