



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 чек-листом, 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 обслуживания 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.

☐ 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

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

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

как это убрать?