**МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ**

**Кафедра теории рекламы и массовых коммуникаций**

Специализация «**PR в рекламной деятельности»**

**Самостоятельная работа по дисциплине**

**«Управление продажами»**

Выполнила:

Студентка группы Р-301 III курса

Кривицкая А.Г.

Преподаватель:

Голова А.Г.

**Москва 2010 год**

**Анкета тайного покупателя**

**на примере магазина парфюмерии и косметики «ИЛЬ ДЕ БОТЭ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Магазина парфюмерии и косметики «ИЛЬ ДЕ БОТЭ» | Москва, Маросейка ул., д. 9/2, стр. 1 |
| Расположение от метро | близко, м. Китай-Город |
| Время наблюдения | 18:00-18:30 |
| **1. На что при входе в магазин обращаете внимание:** | |
| Расположение марок | да |
| Красивый дизайн выдержанный  в фирменном стиле | да |
| Освещенность зала (яркий, приглушенный и обычный свет) | яркий |
| Шумовой фон (громкая музыка, тихое музыкальное сопровождение, тишина) | музыкальное сопровождение |
| Запах помещения | парфюмерия |
| Количество посетителей | более 50 |
|  |  |
| **2. Чем занимался сотрудник при входе клиента?** | |
| Обслуживал другого клиента | да |
| Общался с коллегой |  |
| Сидел (стоял) в ожидании клиентов |  |
| Не было на месте |  |
| **3. Время обращения продавца-консультанта к клиенту?** | |
| Сразу |  |
| Через 5 минут | да |
| Покупатель обратился сам |  |
| Проигнорировал покупателя |  |
| **4. Приветствие и точка расставания:** |  |
| Приветствие было | да |
| Приветствия не было |  |
| Прощание было | да |
| Прощания не было |  |
| **5. Расположение товаров в магазине:** |  |
| По маркам | да |
| По классам (средний, VIP) | да |
| **6. Соответствие цены по сравнению с другими магазинами** | |
| Полностью соответствует |  |
| Выше чем среднестатистические | да |
| Дешевле, чем в других магазинах |  |
| **7. Оценка обслуживающего персонала** | |
| Приветливость | да |
| Аккуратность | да |
| Услужливость | да |
| Вежливость | да |
| Безразличность | нет |
| Навязчивость | нет |
| Раздраженность | нет |
| Прическа | да |
| Коммуникабельность | да |
| Опрятный | да |
| Оказывал ли помощь в выборе и неловких ситуациях | да |
| Запах | нет |
| Макияж | умеренный |
| Наличие бейджика | да |
| **8. Бонусы** | |
| Предоставление дисконтных накопительных карт | да |
| Акции | да |
|  |  |
| **9. Удобству получения информации** | |
| Консультирование по нужным товарам | не все консультанты знают особенности, пришлось просить третьего человека подсказать |
| Ориентация по помещению  (где/какая марка) | да |
|  |  |
| **10. Товарная линейка** |  |
| Соответствие требованиям подобных сетей | да |
| Наличие нужных товаров в нужном количестве | нет |
|  |  |