

Mystery shopping – záznamový hárok

Názov a adresa podniku:

Meno mystery shoppera:

Dátum a čas návštevy:

Vzhľad okolia predajne

1. Bol poriadok v okolí predajne ? (1 najlepšie, 5 najhoršie)

1 / 2 / 3 / 4 / 5

2. Má predajňa k dispozícií dostatok parkovacích miest ?

☐ áno ☐ nie

3. Koľko bolo voľných miest na parkovanie v čase príchodu ?

4. Koľko miest na parkovanie je vo vzdialenosti do 100 metrov od prevádzky?

5. Bol k dispozícií dostatočný počet nákupných košíkov ?

☐ áno ☐ nie

6. Boli nákupné košíky čisté ? (bez mikroténových vreciek, obalov, bločkov,...)

☐ áno ☐ nie

Poznámky :

7. A) Je prevádzka na dobre dostupnom mieste ?

☐ áno ☐ nie

B) Ako hodnotíte prístup k prevádzke ?

Kritérium / Hodnotenie*	1	2	3	4	5
Pešo					
Autom					
MHD					
Bicykel / Kolobežka					

* 1 najhoršie, 5 najlepšie

Poznámky :

Vzhľad predajne a atmosféra

8. Pôsobila predajňa usporiadane ? ☐ áno ☐ nie
9. Bola predajňa čistá a uprataná ? ☐ áno ☐ nie
10. Boli koše s akciovým tovarom / nepotravinovým tovarom upratané ? ☐ áno ☐ nie
11. Bol tovar určený na doplnkový predaj uprataný a pútavo uložený ? ☐ áno ☐ nie
12. Bol pokladničný pult a okolie pokladníka upratané ? ☐ áno ☐ nie

13. Koľko bolo k dispozícii strojov na zálohovanie plastových fliaš ? _____
14. Fungovali všetky stroje na zálohovanie plastových fliaš ? ☐ áno ☐ nie
15. Koľko zobral stroj plastových fliaš pokiaľ sa vypol a bolo potrebné privolať obsluhu ? _____
16. Bol poriadok v okolí strojov na zálohovanie plastových fliaš ? ☐ áno ☐ nie

Poznámky :

Mystery story

17. Odzdravil predajca po oslovení ? ☐ áno ☐ nie
18. Bol predajca upravený a čistý ? ☐ áno ☐ nie
19. Mal zamestnanec oblečenie s logom spoločnosti ? ☐ áno ☐ nie
20. Ako predajca reagoval na Mystery story ?

21. Ako predajca vyriešil problém Mystery story ?

22. Choval sa predajca s rešpektom a bol trpezlivý ? ☐ áno ☐ nie

23. Udržiaval predajca očný kontakt ? ☐ áno ☐ nie

24. Hovoril zamestnanec zrozumiteľne ? ☐ áno ☐ nie

25. Rozlúčil sa predajca po ukončení rozhovoru ? ☐ áno ☐ nie

Celkové zhodnotenie prevádzky

26. Celková spokojnosť. (1 najlepšie, 5 najhoršie) 1 / 2 / 3 / 4 / 5

27. Odporučili by ste predajňu svojim známym ? ☐ áno ☐ nie

Ak nie uveďte dôvod

28. Z jednania predajcu som mal dojem, že mu na mne ako zákazníčkovi záleží a snaží sa mi pomôcť. ☐ určite áno ☐ skôr áno ☐ skôr nie ☐ určite nie

29. Celkové zhodnotenie nasledujúcich faktorov:

Kritérium / Hodnotenie*	1	2	3	4	5	6	7
Exteriér							
Interiér							
Zamestnanec							
Riešenie MS							

* 1 najhoršie, 7 najlepšie