

POSLOVNA TAJNA!



TEMIDIA, raziskovalna agencija, d.o.o.

Zagrebska cesta 25

2000 Maribor

Tel.: 02 629 61 13

Fax: 02 629 61 14

E-pošta: info@temidia.si

www.temidia.si

Upitnik

TEMIDIA
RAZISKOVALNA AGENCIJA

Naziv projekta: Tajna poseta 1 test TEMIDIA

Šifra projekta: 30

Naziv trgovine: Testni tajni poset 1

Tip trgovine: TESTNA TAJNA KUPOVINA

Adresa: Srbija, SR-00000 Srbija

Planiran datum istraživanja: 27.2.2012 -
5.3.2012

Planirano vreme istraživanja: DEL. - Popod.

Upitnik: Tajna poseta 1 test TEMIDIA

Šifra Upitnika: 17

Napomena: Prodavnica po vašem izboru, u bilo koje doba dana

Rad. vreme - pon. - pet. dop. -

Rad. vreme - pon. - pet. pop. -

Rad. vreme - subota: -

Rad. vreme - nedelja: -

Tajni kupac: gđa. Lukrecija Djeri

Korisn. ime: 1588

Adresa: Kraljevića Marka 41, SR-21000 Novi Sad

Lozinka: 1588304143910

Telefon:

GSM: +381 64 150 1310

Email: djerilukrecija@gmail.com

Isplata: 0 dinara neto.

Putni troškovi: Putni troškovi se ne isplaćuju.

Vrednost kupovine: Vrednost kupovine se ne vraća.

Način isplate: Prema dogovoru.

Rok plaćanja: 20. u mjesecu kad primimo studentsku uputnicu ili fakuru ili potpisan ugovor o radu (za obavljene kupovine u prošlom mesecu i za završene projekte).

UPUTSTVA ZA OBAVLJANJE TAJNE KUPOVINE

1. Obavezno morate obaviti tajnu kupovinu u skladu sa Standardima i etičkim načelima MSPA, koje ste potpisali prilikom registracije tajnog kupca!
2. U poslovnicu se ne smete ponašati ništa različito nego prilikom svakodnevnih kupovina. Ne odajte, da ste tajni kupac! Ne okrećite se suviše naokolo i ne privlačite pažnju. Kad budete promatrali vanjski izgled, unutrašnjost i zaposlenika, učinite to vrlo diskretno, onako usput.
3. Pre kupovine si više puta pažljivo pročitajte i zapamtite scenarij te upitnik! Morate tačno znati na što sve morate obratiti pažnju!
4. U poslovnicu ne smete gledati upitnik ili ga ispunjavati! Belške na upitniku ispišite tek kad ste izašli iz poslovnice, i to tako da vas nitko ne vidi.
5. Ne zaboravite niti jedno pitanje iz upitnika, morate zapamtiti sva pitanja!
6. Ako iz bilo kojeg razloga ne uspete obaviti tajnu kupovinu pravovremeno, morate nas o tome odmah obavestiti, kako bismo potražili zamenskog tajnog kupca!
7. U slučaju da vas zaposlenici otkriju kao tajnog kupca, ili na bilo koji način prekršite Standarde i etička načela, nećemo vam isplatiti otvorene obveze i prekinut ćemo suradnju s vama.

UPUTSTVA ZA UNOS PODATAKA

1. Što pre, odnosno najkasnije u roku od 24 časa, posle obavljene tajne kupovine, ispunite upitnik putem internetne stranice www.temidia.com. Ulaz u upitnik je moguć preko polja TAJNI KUPCI u gornjem desnom kutu internetne stranice.
2. Za ulaz u upitnik unesite korisničko ime i lozinku, koji su vidljivi na prvoj strani upitnika, gore desno. Svaki upitnik ima svoje korisničko ime i lozinku!
3. Ispuniti morate sva polja, jer Vas program sigurno neće pustiti napred.
4. Morate pisati kompletne rečenice, gramatički ispravno, sa malim i velikim slovima i razmakom na kraju rečenice.
5. Pri upisivanju odgovora NE (odnosno citata), koristite navodnike. Ako hoćete nešto naglasiti, napišite to velikim slovima.
6. Budite pažljivi pri upisivanju vremena! Vreme upišite tako: HH:MM:SS (sat:minuti:sekundi). Npr. 5 minuta i 20 sekundi = 00:05:20.
7. U polja, predviđena za vreme, ne upisujte slova!
8. Pri vremenu, morate navesti u kojem vremenu npr. je pozdravio ili Vam pristupio zaposleni, a ne koliko je tada bilo sati.

9. Sve odgovore argumentirajte i napišite tačno to što se desilo i što ste primetili. Za svaki NE i DA odgovor morate napisati komentar, odnosno argument ZAŠTO ste odgovorili tako. Odgovori moraju biti objektivni i opisni. Vaše osobno mišljenje je dobrodošlo na samom kraju upitnika, gde možete upisati opći komentar.

10. Kroz ceo proces kupovine, dopustite zaposlenom, da vodi prodajni razgovor. Međutim, ako zaposleni ne vodi prodajni razgovor, tek onda možete preuzeti inicijativu. U tom slučaju, pri unosu odgovora upišite NE, i komentirajte, da ste zaposlenog Vi pitali o konkretnoj stvari i napišite njegov odgovor!

11. Posla unosa svih podataka upitnik potvrdite i sačekajte, da se strana osveži. Na ekranu, na desnoj strani, mora se pokazati tekst UPITNIK JE ZAVRŠEN. Ako se to ne desi, sigurno ste napravili neku grešku, koja je označena crvenom bojom. Grešku popravite i upitnik ponovo potvrdite. Ako se upitnik ne završi, možete izgubiti sve unesene podatke, zato budite na to veoma obazrivi.

Scenarij

Prvi tajni poset obavit ćete u PRODAJNOJ DELATNOSTI. Izabrati možete između sledećih delatnosti: TEHNIKA, RAČUNARSTVO, AUTO SALON, GRAĐEVINA.

U tom okviru izaberite odgovarajuću poslovnicu i ocenite je, vodeći se scenarijem i upitnikom. Izaberite poslovnicu, koja je u vašoj blizini ili kraju stanovanja ili kraju u kome radite i sl., jer mi za testne kupovine ne vraćamo putne troškove i troškove kupovine. Za ovaj poset Vam kupovina nije potrebna. Zanimat ćete se za određene proizvode iz tih delatnosti. Ako bi se desilo, da u poslovnici prodavač ne priđe do vas sam, potom morate po određenom vremenu sami do njega doći i potražiti pomoć (a u odgovarajući deo napišite NE i dodajte odgovarajući komentar). Ako kontakt s prodavačem ne budete uspostavili, Vaše odgovore nećemo uzeti u obradu. Pri odgovorima se potrudite, jer imajte na umu da ćemo Vaš rad na kraju oceniti.

PO USPEŠNO OBAVLJENOM PRVOM POSETU, VAS MOLIMO DA ISTE PODATKE UNESETE NA NAŠEM SPLETENOM PORTALU WWW.TEMIDIA.SI, TAKO ŠTO ĆETE PRVO KLIKnuti NA DUGME SRB KOJE SE NALAZI U LEVOM GORNJEM KUTU, A ZATIM NA TESTNI KUPAC I ONDA ĆETE UNESTI U PRAZAN DEO VAŠE KORISNIČKO IME I LOZINKU, KOJI VAM PIŠU NA POČETKU UPITNIKA. ŽELIMO VAM LEP I UGODAN POSET I DA USKORO POSTANETE NAŠ TAJNI KUPAC, O ČEMU ĆEMO VAS OBAVESTITI PO MAIL-U.

VESELIMO SE SARADNJI S VAMA!

1 Podaci o kupnji

1 Datum istraživanja.

Datum: ____ . ____ . ____

2 Vreme dolaska.

Vreme: ____ : ____ : ____; Upišite vreme dolaska u formatu HH:MM:SS.

Čas: ____ . ____

3 Vreme odlaska.

Vreme: ____ . ____; Upišite vreme dolaska u formatu HH:MM:SS.

Čas: ____ . ____

4 Broj zaposlenih u prodavnici.

Molimo, napišite što precizniji podatak.

5 Broj kupaca u prodavnici.

Molimo, napišite što precizniji podatak.

6 Koji proizvod odnosno uslugu ste kupovali?

2 Vanjski izgled prodavnice

7 Da li je logotip prodavnice bio vidan?

Napišite, gde se logotip nalazi i kakav je.

DA / NE

8 Da li su ispred prodavnice bila vidno označena parkirna mesta?

DA / NE

9 Da li je okolina prodavnice bila čista bez smeća, lišća, opušaka i mrlja?

Posmatrajte samo okolinu ulaza prodavnice! Negativan odgovor upišite u slučaju, ako u okolini primetite više smeća ili lišća ili opušaka. Ako vidite samo jedan papirčić, odgovor je pozitivan.

DA / NE

10 Da li je radno vreme bilo vidno na ulazu u prodavnicu?

Takođe, napišite gde je radno vreme navedeno.

DA / NE

11 Da li su izlozi bili uredni/primetni?

Navedite na koji način su bili uredni i primetni, što Vas je privuklo?

DA / NE

12 Da li su staklene površine u izlogu i na ulaznim vratima bile čiste?

Ako staklene površine nisu bile čiste, zapišite koje nisu bile i na koji način.

DA / NE

3 Unutrašnjost prodavnice

13 Da li su kod blagajne/ulaza bile navedene kreditne kartice?

DA / NE

14 Da li je prodavnica imala koš za kišobrane?

DA / NE

15 Da li su prodajne police, prodajni pulti i staklene površine bile čiste, oprane i uredne?

Zapišite, što je/nije bilo čisto, oprano, uređeno.

DA / NE

16 Da li su proizvodi na prodajnim stalcima i policama pregledno raspoređeni?

DA / NE

17 Da li je dosta vidno izložena posebna ponuda (izložena mesta ili akcijski otoci)?

DA / NE

18 Da li je roba bila identificirana i označena cenama?

Na koji način, kako je to izgledalo?

DA / NE

4 Prodavač

19 Da li Vas je prodavač pozdravio uspostavivši kontakt očima i da Vam se osmehnuo u roku od 30 sekundi posle dolaska u prodavnicu?

DA / NE

20 Da li Vam je prodavač ponudio pomoć i da li Vam se posvetio u roku od 2 minuta posle Vašeg dolaska?

DA / NE

21 Da li je prodavač nosio značku sa imenom i prezimenom ili ste njegovo ime i prezime primetili na pultu?

DA / NE

22 Da li je prodavač bio profesionalno obučen, čist i negovan (frizura, make-up, obrijan)?

DA / NE

23 Da li Vas je prodavač pitao za Vaše želje i zahteve, vezano za proizvod?

DA / NE

24 Da li Vam je prodavač nešto preporučio/predložio o traženom proizvodu, dopunskom proizvodu ili sličnom proizvodu?

Opišite što Vam je preporučio/predložio.

DA / NE

25 Da li je prodavač poznao svojstva, rad i održavanje proizvoda?

Takođe, navedite što Vam je točno rekao o svojstvima, radu i održavanju proizvoda.

DA / NE

26 Da li Vam je prodavač dao informacije o načinu servisa i garanciji proizvoda?

Napišite što Vam je rekao.

DA / NE

27 Da li Vam je prodavač dao informacije o uslovima pod kojima bi dopremili i nabavili proizvod, ako ga trenutno nemaju?

Napišite što Vam je rekao.

DA / NE

28 Da li Vam je prodavač spomenuo uslove plaćanja (gotovina, popusti, krediti)?

Napišite što Vam je rekao.

DA / NE

29 Da li je prodavač argumentirao visoku cenu artikla? Kako?

Vi ga sami morate to pitati, odnosno mu reći da Vam se čini da je artikl malo skup. Sačekajte na argument.

DA / NE

30 Da li Vam je prodavač ponudio kakav dodatan proizvod? Koji?

DA / NE

31 Da li je prodavač vodio prodajni razgovor – pitao? Komentirajte na kakav način.

DA / NE

32 Da li je prodavač uljudan i da li Vam je nudio dovoljno pažnje i vremena?

DA / NE

33 Da li ste dobili vizitku, kontakt ili prospekt za moguće informacije?

DA / NE

34 Da li se prodavač ljubazno zahvalio na poseti/kupovini, uspostavivši kontakt očima?

DA / NE

35 Da li Vas je prodavač uljudno pozdravio na odlasku (doviđenja i lep dan/dodite nam opet)?

DA / NE

5 Opšte zadovoljstvo

36 Da li biste preporučili posetu te trgovine/salona svojim prijateljima i ZAŠTO?

Odgovarajte u skladu sa obavljenom tajnom kupovinom i iskustvima, koje ste prilikom toga doživeli, a ne u skladu sa mogućim prethodnim iskustvima.

DA / NE

37 Da li biste se ponovo vratili u trgovinu/salon, s obzirom na kvalitetu ponuđene usluge, atmosfere u trgovini i ljubaznosti zaposlenih i ZAŠTO?

Oslanjajte se na Vašu posetu u vezi sa tajnom kupnjom, a ne na moguća prethodna iskustva.

DA / NE

38 Navedite opšti komentar o prodavnici, prodavačima, atmosferi, proizvodima ...

39 Što bi promenili u prodavnici?

40 Što bi promenili u vezi samog prodavača?
