Czy wiesz, że nieuprzejmy pracownik może zniechęcić nawet 70% klientów do powrotu? Firmy, które regularnie wykonują badanie tajemniczego klienta, zwiększają lojalność klientów o 20-30% i poprawiają wyniki sprzedażowe nawet o 10-15%

Poznaj swoją firmę oczami klienta – odkryj, co naprawdę działa, a co odstrasza kupujących, zanim zrobi to konkurencja!

Dzięki Nam:

- ✅ **Wyeliminujesz błędy:** Odkryjesz, co jest powodem utraconej sprzedaży i klientów.
- ✅ **Poprawisz jakość obsługi:** Zwiększysz lojalność klientów na podstawie rzeczywistych zachowań Twojego personelu.
- ✅ **Zyskasz przewagę konkurencyjną:** Dostaniesz informację dlaczego klienci odchodzą, nie bazując na domysłach.
- ✅ **Otrzymasz konkretny raport i rekomendacje:** Otrzymasz gotowe do wdrożenia checklisty i sugestie, które poprawią Twoje wyniki.
- ✅ **Potwierdzisz standardy:** Upewnisz się, że Twoje standardy obsługi są przestrzegane w praktyce.
- ✅ **Zmotywujesz zespołu:** Zobaczysz, jak obiektywna obserwacja wpływa na zaangażowanie i efektywną pracę pracowników.
- ✅ **Uskutecznisz promocję:** Ocenisz, jak Twoje działania sprzedażowe sprawdzają się „w boju”.
- ✅ **Zweryfikujesz estetykę i dostępność:** Sprawdzisz, jak wyglądają Twoje stoiska i jak wpływają na decyzje zakupowe klientów.
- ✅ **Dostosujesz szkolenia:** Opracujemy programy szkoleniowe, które odpowiadają realnym potrzebom Twojego zespołu.

Celem audytu jest dostarczenie rzetelnych danych, które pozwolą na identyfikację mocnych stron sklepu, a także obszarów, które wymagają poprawy. Wyniki audytu będą podstawą do szkoleń i działań, które pozwolą na podniesienie jakości obsługi oraz zadowolenia klientów, co przełoży się na poprawę efektywności sprzedaży i budowanie lojalności wśród konsumentów. Scenariusz audyty dostosujemy do Twoich potrzeb, oczekiwać i procedur, opierając się na polskim prawie, przepisach i normach. Posiadamy nowoczesne narzędzia dzięki, którym zweryfikujemy nieprawidłowości i dostarczymy szczegółowy raport . Zbadamy Twój sklep lub poszczególne stoiska.

STOISKO OWOCÓW I WARZYW

Jak działamy:

1. Obserwujemy. Zaczynamy od dokładnego przyjrzenia się ofercie w tym umiejscowieniu promocji, sezonowości. Zwracamy szczególną uwagę na świeżość owoców i warzyw, ich wygląd oraz łatwość dostępu do wszystkich produktów.

2. Ocenimy czystość i dostępność materiałów wspierających sprzedaż takich jak rękawiczki, woreczki. Sprawdzimy czy stoisko jest czyste, zarówno w zakresie samego asortymentu, jak i przestrzeni wokół.
3. Nawiążemy interakcję z pracownikami poprzez rozmowę , aby ocenić ich wiedzę na temat produktów, umiejętność doradzania klientom oraz uprzejmość.
4. Zwrócimy uwagę na ceny oferowanych produktów , aby ocenić konkurencyjność i transparentność cenową.
5. Sprawdzimy poprawność oznaczeń. Upewnimy się, że produkty posiadają właściwe oznaczenia, w tym informacje o pochodzeniu, cenach, klasie oraz ewentualnych promocjach.
6. Zbadamy dostępność. Zweryfikujemy możliwość zakupu niezbędnych i topowych produktów .
7. Ocenimy atmosferę. Obserwujemy, jak klienci reagują na stoisko, czy są zadowoleni, czy wracają po więcej.
8. Dokonamy zakupu próbnego kilku produktów, aby ocenić jakość, proces płatności oraz ogólne doświadczenie zakupowe.

STOISKO MIĘSNO - WĘDLINIARSKIE

Jak działamy:

1. Dokonamy analizy dostępnych produktów, zwracając uwagę na świeżość mięsa, wędlin, serów i ryb. Zwrócimy uwagę jak produkty są eksponowane oraz czy są odpowiednio oznaczone.
2. Ocenimy czystość samego stoiska oraz otoczenia. Sprawdzimy czy personel stosuje rękawiczki podczas obsługi, a także czy pracownicy zmieniają rękawiczki przy zmianie asortymentu.
3. Nawiąże interakcję z pracownikami, aby ocenić ich wiedzę na temat produktów. Zapytamy o różnice między rodzajami mięs lub serów, a także o rekomendacje dotyczące najlepszych produktów.
4. Zwrócimy uwagę czy są wszystkie ceny oferowanych produktów i czy produkty promocyjne posiadają materiały marketingowe.
5. Sprawdzimy oznaczenia produktów czy mają odpowiednie etykiety, które zawierają informacje o pochodzeniu, dacie ważności.
6. Zbadamy dostępność popularnych i niezbędnych produktów, z każdej grupy asortymentowej w ladzie tradycyjnej.
7. Ocenimy atmosferę obserwując innych klientów. Zwrócimy uwagę na ich reakcje i zachowanie. Zweryfikujemy, czy klienci są zadowoleni z obsługi i czy chętnie wracają po więcej.
8. Dokonamy zakupu kilku wybranych produktów, aby ocenić jakość, sposób pakowania oraz przebieg transakcji. Zwrócimy uwagę na czas oczekiwania na realizację zamówienia oraz czy są podejmowane działania pro sprzedażowe.

STOISKO PIEKARNICZE

Jak działamy:

1. Obserwujemy asortyment zwracając szczególną uwagę na świeżość, wygląd i różnorodność oferty.
2. Ocenimy czystość sprawdzając, czy stoisko jest schludne i uporządkowane , zarówno w zakresie samego asortymentu, jak i przestrzeni wokół .Sprawdzimy, czy personel przestrzega zasad higieny, np. użycie rękawiczek oraz czy są dostępne torby do pakowania pieczywa i rękawiczki dla klientów.
4. Nawiążemy interakcję z pracownikami, aby ocenić ich wiedzę na temat produktów. Sprawdzimy czy produkty posiadają ceny oraz czy dostępne są promocje.
5. Sprawdzimy oznaczenia upewniając się, że produkty są odpowiednio oznaczone, w tym posiadają informacje o składnikach, alergenach, dacie ważności i pochodzeniu.
6. Dokonamy badania dostępności podstawowych produkty, takie jak chleby i bułki a także czy można je łatwo znaleźć na stoisku.
7. Ocenimy atmosferę obserwuje, jak klienci reagują na stoisko, czy są zadowoleni z obsługi oraz czy chętnie wracają po więcej.
8. Dokonamy zakupu kilku produktów, aby ocenić jakość wypieków, sposób ich pakowania oraz ogólny proces płatności.

SKLEP

Jak działamy:

1. Dokonamy oceny czystości i porządku przy wejściem do sklepu. Zweryfikujemy dostępność koszy zakupowych oraz materiałów marketingowych. Ocenimy pierwsze wrażenie takie jak estetykę wnętrza, zapach i oświetlenie.
2. Zweryfikujemy, czy układ sklepu jest logiczny i intuicyjny oraz czy towary są łatwo dostępne i odpowiednio rozmieszczone.
3. Ocenimy estetykę i atrakcyjność produktów promocyjnych i sezonowych oraz uzupełnienie półek, braków, pustych miejsc, przeterminowanych produktów, przestrzeganie zasady FIFO/FEFO**.**
4. Sprawdzimy Twoich pracowników pod kątem gotowości do udzielenia informacji o lokalizacji produktu, wiedzy o promocjach oraz ich uprzejmość i komunikację niewerbalną.
5. Zweryfikujemy każde stoisko: warzywa, owoce, mięso, wędliny, sery, pieczywo, ciast oraz stoisko chłodnicze. Dokładną informację znajdziesz w skrypcie badania poszczególnych stoisk.
6. Dokonamy oceny oznaczeń promocyjnych, poprawności cen, widoczności plakatów i gazetek.
7. Ocenimy czystość i porządek podłóg, regałów, chłodni i koszy zakupowych.
8. Poddamy ocenie obsługę przy kasie, czas oczekiwania w kolejce, ilość czynnych kas, tempo obsługi, uprzejmość i zaangażowanie kasjera, wykorzystanie programów lojalnościowych, poprawność paragonu i zastosowanie promocji. Dokonamy zakupu próbnego kilku produktów z różnych działów (np. owoce, nabiał, chemia gospodarcza) weryfikując dostępność, jakość i ceny.
9. Sporządzimy kompleksowy raport z wizyty na sklepie.