

Оценочный лист выполнения стандартов обслуживания покупателей продавцом-консультантом.

Магазин _____

Дата оценки _____

Примечание: балл "0" - если данное действие данным продавцом не выполняется, "1" - выполняется

Ф.И.О. проверяемого продавца-консультанта _____	
Установление контакта: приветствие (улыбка, доброжелательный взгляд в сторону покупателя, фразы приветствия)	
Дается покупателю время осмотреться	
Предложение помощи покупателю	
Выявление потребности покупателя, предложение товара	
Предложение покупателю примерить	
возражений	
Предложение покупателю связанный и/или сопутствующий товар	
Помощь покупателю в принятии решения о покупке связанного и/или сопутствующего товара.	
Благодарность продавца покупателю за выбор	
Предложение покупателю пройти на кассу	
Проверка товара (артикула, размеры)	
Выяснение формы оплаты: наличные, кредитная карта	
Называть сумму покупки	
Работа с деньгами: проверка подлинности денег или кредитной карты, пересчет денег, называет принятую сумму, кладет принятые деньги перед собой	
Передача с улыбкой кассового чека и сдачи покупателю	
Упаковка товара	
Информирование покупателя об условиях возврата товара	
Благодарность покупателю	
<i>Итого % выполнения стандартов (не заполнять)</i>	