|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лого-ЦПП ОБРЕЗАННЫЙ.png | **Конкурс «Лучший сервис в Сарове-2016»**  **Оценка Экспертного совета**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ контактный телефон** | лого-ЦПП ОБРЕЗАННЫЙ.png |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название компании;**  **Дата и время**  **посещения**  **Критерии оценки** |  |  |  |
| ***Дизайн и комфорт*** | | | |
| Качество внешней рекламы, наличие вывески и информации о продавце  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| Состояние торгового зала: дизайн интерьера, качество оборудования, чистота, комфортность пребывания  (t0 режим, освещенность).  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| ***Информационно-визуальное сопровождение услуг*** | | | |
| Наличие в свободном доступе (предоставление) книги отзывов и предложений  **(до +5 баллов)**  Наличие положительных отзывов **(0-5 баллов)**  Наличие более 3-х жалоб **(до -5 баллов)** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Наличие информации для покупателей: сведения о регистрации предприятия (предпринимателя), о предоставляемых (дополнительных) услугах, закон «О ЗПП» (выдержки), правила продажи, номера телефонов контролирующих органов, как связаться с владельцем, др.  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| ***Культура и качество обслуживания*** | | | |
| **Качество персонала:** внешний вид, наличие фирменной одежды, доступность для решения вопросов обслуживания, культура речи, профессиональные знания, доброжелательность.  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| **Качество организации процесса продажи:** возможность оперативно получить консультацию, удобство передвижения по залу, качество и разнообразие товара, художественное оформление покупки, др.  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| **Дополнительные услуги:**  организация доставки купленного товара  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| Отсутствие ценников на 3-х и более товарах, невозможность соотнести ценники и товары.  **(до -5 баллов)** |  |  |  |
| ***Клиент-ориентированность. Урегулирование конфликтов*** | | | |
| Наличие мероприятий для привлечения и удержания покупателей (акции, скидки, начисление баллов, распродажи, подарки, др.)  **(0-5 баллов)** |  |  |  |
| Поведение персонала при попытке вернуть деньги за некачественный товар (разрешение конфликта)  **(от +5 до -5 баллов)** |  |  |  |

***Услуги флористики***