



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Игохин С.В.

«___» _____ 2016г.

СТАНДАРТ
«Тайный покупатель»

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор

КД – коммерческий директор

ДпМ - директор по маркетингу

УК – управляющий клуба

МПФ – менеджер по продажам фитнес

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СТ- старший тренер

Т– тренер

ФК- фитнес консультант

М-массажист

ТП- тайный покупатель

1. Общие положения

1.1. Базовые принципы

Никакой инструмент не имеет смысла без системы контроля. Одним из наиболее сильных инструментов контроля соблюдения стандартов обслуживания клиентов, является — Тайный покупатель.

Система "Тайных покупателей" это неотъемлемый элемент системы мотивации персонала и повышения качества обслуживания клиентов.

Критерии оценки

- Выполнение сотрудниками норм этикета (приветливость, доброжелательность и т. п.);
- Речь сотрудников (грамотность, вежливость, понятность);
- Внешний вид сотрудников с точки зрения опрятности и соответствия фирменному стилю компании;
- Выполнение сотрудниками принятых стандартов компании;
- Чистота и порядок в помещении и на рабочих местах сотрудников;
- Скорость обслуживания;
- Доступность сотрудников для клиента.

В ходе проверок также может оцениваться знание продукта и навыки продаж. Тем не менее, необходимо понимать, что данный метод не заменяет, а является дополнительным к другим процедурам оценки деятельности персонала, таким как аттестации, тестирование, наблюдение и т. п.

1.2.Сфера применения

Настоящие Стандарты распространяются на весь коллектив клуба «Броско Фитнес»
Проверки тайным покупателем могут осуществляться не только в виде визитов в проверяемые клубы, но и посредством телефонных звонков, обращений по электронной почте и т. д. в зависимости от проверяемых критериев обслуживания.

1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа последнего месяца квартала.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

Участниками данного бизнес процесса являются: генеральный директор, коммерческий директор, директор по маркетингу, сервис менеджер, управляющий клуба, администратор, менеджер по продаже фитнес, старший тренер, тренер, фитнес консультант, массажист, заведующий хозяйством, уборщик помещений.

Куратор за содержанием, изменениями и внедрением Стандарта «Тайный покупатель» - Сервис менеджер.

Главный контролер исполнения Стандарта- Генеральный директор.

Описание стандарта тайный покупатель.

№	Бизнес-процедура	Исполнители	Адресат предоставления информации	Сроки
1.	Подготовка программы «Тайного покупателя» • Определение цели и задач исследования; • Определение количества и частоты посещений и/или звонков «Тайного	СМ	ГД	По графику

	покупателей»;			
2.	Разработка плана проведения исследования: • Разработка анкеты; • Разработка инструкции; • Разработка легенды;	СМ	ГД	15 мин
3.	Проведение полевого исследования: • Инструктаж «Тайного покупателя»; • Посещения и/или звонки «Тайного покупателя»; • Контроль качества собранной информации; (подтверждение визита: визитная карточка, рекламные материалы, аудиозапись и т.д.) • Заполнения анкеты; Приложение №1 Стандарта «Тайный покупатель»	СМ, ТП	ГД	По графику
4.	Анализ данных: • Обработка данных; • Формирование отчета, графиков и т.п. с результатами; • Сравнение результатов прошлых посещений и/или звонков между собой; • Внесение полученных данных в таблицу рейтинга.	СМ, ТП	ГД	В течении 3-х дней после проведения проверки
5.	Подготовка докладной (служебной записки) на имя руководителя о серьезных нарушениях.	СМ, ТП	ГД	В течении 3-х дней после проведения проверки

1.4.Результат исследования.

- Показывают недоработки и упущения в схеме работы с клиентами;
- Дают возможность правильно выстроить контакт с клиентом;
- Позволяют разработать систему мотивации персонала;
- Дают возможность увидеть бизнес глазами покупателя;

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____	Билибенко Е.В.	«__» _____ 2016г.
Директор по маркетингу _____	Сергеева М. А.	«__» _____ 2016г.
Старший тренер _____	Ремпель А.А.	«__» _____ 2016г.
Сервис менеджер _____	Новикова Е.О.	«__» _____ 2016г.

Приложение №1

Стандарта « Тайный покупатель»

«Анкета ТП»

Наименование КЛУБА			Примечания и ответы на вопросы
ФИО ТП			
Итоги анализа	текущие баллы	возможные баллы	
1. Телефонная консультация			
2. Состояние клуба			
3. Работа персонала			
4. Итоговое впечатление			
Всего:			
1 ЧАСТЬ ТЕЛЕФОННАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ		ставьте 5 в случае ответа ДА на вопрос и 1 в случае ответа НЕТ	Примечания и ответы на вопросы
дата			
время			
имя принимающего звонок			
1	При телефонном звонке в.....		
2	Сотрудник фитнес – клуба.....		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
ИТОГО ОЦЕНКА ТЕЛЕФ.ЗВОНКА		0	

2 ЧАСТЬ-ЛИЧНЫЙ ВИЗИТ			
дата			
время посещения	с _____ до _____		
ФИО менеджера с визитки			
ФИО (дополнительно)			
СОСТОЯНИЕ Клуба			Примечания и ответы на вопросы
1	В клубе порядок и чистота.....		
2	В клубе играет.....		
3			
4			
5			
ИТОГО СОСТОЯНИЕ САЛОНА		о	
РАБОТА ПЕРСОНАЛА			Примечания и ответы на вопросы
1	Присутствовал ли менеджер на		
2	Посетителей приветствуют.....		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
ИТОГО РАБОТА ПЕРСОНАЛА		о	
ИТОГОВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ			

