

7 Přílohy

Příloha 1 Formulář pro mystery shoppera

Pohlaví: _____ žena/muž _____

Datum a místo: _____

1. Exteriér prodejny

Tabulka 1:

1. Byla rozpoznatelná sezóna ve výloze? (Vánoce, Velikonoce, plakáty aj.)	ano / ne
2. Byla upravená a čistá výloha zvenku?	ano / ne
3. Bylo osvětlené logo nad prodejnou?	ano / ne
Celkem	

2. Přivítání a vzhled zaměstnance

Tabulka 2:

4. Kolik prodavačů bylo na prodejně? (napište číslici)	
5. Jak dlouho trvalo, než jste byli přivítání? Méně než 1 minutu (2) 1 až 3 minuty (1) Po více jak 3 minutách (0)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Měl/a prodavač/ka správnou uniformu? (černé oblečení, boty a hnědou zástěru s logem)	ano / ne
7. Jak Vám byla nabídnuta ochutnávka čokolády? V průběhu nákupu. (2) Až po zaplacení. (1) Vůbec. (0)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Vyřizovali si zaměstnanci soukromé záležitosti během Vašeho nákupu? (telefon, povídání o jiných věcech s ostatními zaměstnanci mimo práci apod...) (ano=0; ne=1)	ano / ne
Celkem	

3. Interiér prodejny

Tabulka 3:

9. Byly vytvořené kopce z pralinek?	ano / ne
10. Byly viditelné probíhající akce na prodejně?	ano / ne
11. Bylo zboží doplněné a srovnané?	ano / ne
12. Byly u všech produktů cenovky?	ano / ne
13. Byla zapnutá televize za pokladnou?	ano / ne
14. Působila na Vás prodejna čistě a uklizeně?	ano / ne
Celkem	

4. Komunikace a péče o zákazníka

Tabulka 4:

15. Kdy Vám byla nabídnuta pomoc s výběrem? Do 3 minut (2) <input type="checkbox"/> Do 5 minut (1) <input type="checkbox"/> Musel/a jsem požádat o pomoc. (0) <input type="checkbox"/>	
16. Porozuměl/a Vám prodavač/ka ohledně požadavků na produkt?	ano / ne
17. Byla Vám položena doplňující otázka? (hořká/mléčná/bílá čoko. aj.)	ano / ne
18. Snažil se Vám personál najít hledané zboží?	ano / ne
19. Měl/a prodavač/ka podrobný přehled o nabízeném zboží? (Zda ví, jaké produkty nabízí a kde se produkty nachází v prodejně)	ano / ne
20. Byli jste upozorněni na průběh různých akcí a slev na prodejně?	ano / ne
21. Jak Vám byla příjemná komunikace s prodavačem/kou? Ohodnoťte škálou 0-5; (0 – vůbec, 5 – velmi)	
22. Byla Vám nabídnuta nákupní taška?	ano / ne
23. Byl Vám nabídnutý doplňkový prodej v podobě tyčinky, dárkové krabičky, dárkového balení aj.?	ano / ne
24. Rozloučil/a se s Vámi prodavač/ka?	ano / ne
Celkem	

Zdroj: vlastní zpracování, 2023