

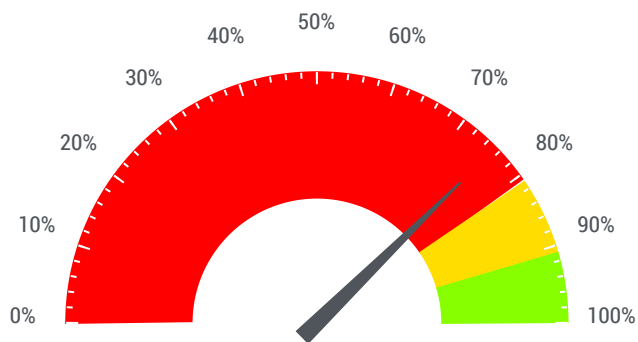
SERVICE
EXCELLENCE
REPORT

75%



YOUR PERFORMANCE:
POOR

SURVEY SCORE



75%

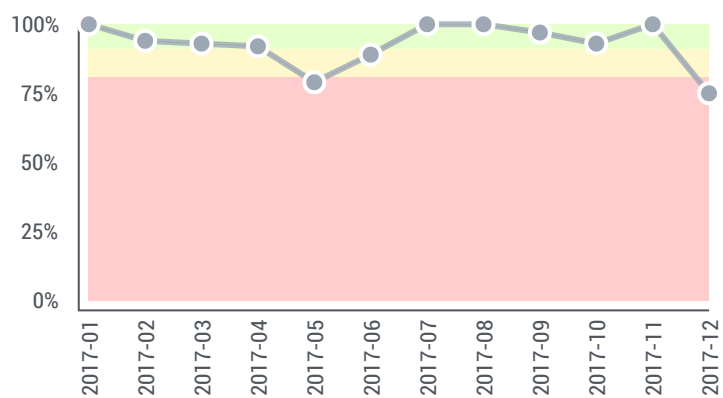
SECTION SUMMARY

	CURRENT	PREVIOUS	DIFF.
PROSTOR DUĆANA	100%	100%	-
PRODAJNO OSOBLJE	66%	100%	-34%
UKUPNO	75%	100%	-25%

■ OSVOJIO
 ■ NEDOSTAJE

CURRENT: 2017-12
 PREVIOUS: PREVIOUS SURVEY (2017-11)

OVERALL TREND BY CAMPAIGN



YOUR RANK

CURRENT	PREVIOUS	DIFF.
COMPANY OVERALL		
31 (od 34)	1 (od 34)	
NATIONAL		
29 (od 32)	1 (od 32)	

CURRENT: 2017-12
 PREVIOUS: 2017-11

ATTENTION AREAS

NEDOSTAJE / MOGUĆI

PRODAJNO OSOBLJE

Je li Vam prodavač postavio pitanja otvorenog tipa (minimalno dva) kako bi ustanovio Vaše potrebe?

10 / 20

PRODAJNO OSOBLJE

Je li Vam prodavač prezentirao karakteristike traženog proizvoda?

10 / 40

PRODAJNO OSOBLJE

Je li Vas prodajno osoblje upoznalo s nagradnom igrom "Ovog Božića Galileo ispunjava želje"?

10 / 10

PRODAJNO OSOBLJE

Je li Vam aktivno ponudio pomoć?

7 / 40

PRODAJNO OSOBLJE

Je li Vam aktivno pomagao u odabiru?

5 / 20

Improving your performance on these questions would increase your score for this visit by 25%, giving you a total of 100%.

Improving your performance on these questions would increase your overall score for the last 4 visits* by 7%, giving you a total of 98%.

* Last 4 visits: 2017-12, 2017-09, 2017-10, 2017-11

i The questions displayed above are those for which you received only partial or no credit, and which most negatively impact your overall score. Focusing your attention on these critical areas in the future will help increase your overall scores.

Mjesto:

Anketa Ukupno: 75.33% (113 / 150)

INFORMATIVNA PITANJA

1. Scenarij:

Komentar: Kupnja veste za božićni poklon.

2. Ime djelatnika:

Komentar:

3. Molimo navedite broj djelatnika u prodavaonici tijekom Vaše posjete.

Komentar: Dvije djelatnice. Druga djelatnica je cijelo vrijeme slagala artikle na polici, imala je 1 kosu.

4. Molimo navedite broj kupaca u prodavaonici tijekom Vaše posjete.

Komentar: Jedan kupac koji je cijelo vrijeme bio u garderobi i telefonirao.

PROSTOR DUĆANA

100.00% (40 / 40)

Izlozi

100.00% (15 / 15)

5. Jesu li izlozi bili čisti?

Da 5/5

Komentar: Izlozi su bili čisti.

6. Jesu li lutke u izlogu uredno obučene i roba na namještaju uredno složena?

Da 5/5

Komentar: Lutke su bile uredno obučene.

7. Nalazi li se ispred svake lutke stalak sa označenim cijenama proizvoda?

Da 5/5

Komentar: Ispred svake lutke je bio stalak s uredno istaknutim cijenama.

Prodavaonica

100.00% (15 / 15)

8. Je li dućan čist i uredan: namještaj (inventar dućana) bez prašine, čist pod, zatvorena vrata skladišta te nema kutija po dućanu?

Da 5/5

Komentar: Prostor je bio je uredan i čist.

9. Jesu li upaljena sva svijetla u poslovnici, izlogu i je li upaljena ulazu u dućan?

reklama na **Da** 5/5

Komentar: Reklama je bila upaljena kao i sva ostala rasvjeta u prodavaonici i izlogu.

10. Je li u prodavaonici svirala glazba?

Da

Komentar: Svirala je lagana glazba.

11. Je li prostor garderobe bio uredan i čist?

N / A

Komentar: Kupovala sam poklon.

12. Je li prostor oko blagajne bio uredan i čist?

Da 5/5

Komentar: Prostor oko blagajne je bio uredan i čist.

Izlaganje proizvoda

100.00% (10 / 10)

13. Jesu li proizvodi na policama bili uredno izloženi?

Da 5/5

Komentar: Proizvodi su bili uredno složeni na policama.

14. Jesu li cijene bile jasno istaknute i printane?

Da 5/5

Komentar: Cijene su bile uredno istaknute i printane.

PRODAJNO OSOBLJE

66.36% (73 / 110)

Pristup

76.67% (23 / 30)

15. Je li Vas netko od prodavača pozdravio ili Vam je na drugi način dao do znanja da Vas je primijetio u roku od 2 minute od Vašeg ulaska u prodajni prostor?

Da 10/10

Komentar: Pozdravile su me obje djelatnice odmah na ulasku.

16. Je li Vam prodavač samoinicijativno prišao?

Da 5/5

Komentar: mi je prišla nakon pola minute.

17. Ako nije, kad ste Vi njemu prišli, je li prodavač, u slučaju da se bavio nekom drugom aktivnošću, prekinuo svoj posao?

N / A

18. Je li Vam aktivno ponudio pomoć?

3/10

Samo je stajao pored mene, nakon što je rutinski rekao mogu li pomoći ili sl.

Komentar: Pitala je treba li mi pomoći kako i nakon toga stajala pored mene. Rekla sam da tražim poklon i da me zanimaju veste. Nakon što mi je pokazala veste tek je na moj upit o sastavu i cijeni dala odgovor.

19. Jesu li prodavači međusobno razgovarali o temama koje nisu vezane za posao?

Ne 5/5

Komentar: Ne, nisu međusobno razgovarale.

Izgled prodavača

100.00% (10 / 10)

20. Je li prodajno osoblje bilo uredno i odjeveno u uniformu

5/5

Da

Komentar: Prodajno osoblje bilo je odjeveno u kompletne uniforme.

21. Je li prodajno osoblje bilo uredno?

Da 5/5

Komentar: Prodajno osoblje bilo je uredno.

Prezentacija proizvoda i prodajne vještine

57.14% (40 / 70)

22. Je li Vam prodavač postavio pitanja otvorenog tipa (minimalno dva) kako bi ustanovio Vaše potrebe?

Ne 0/10

Komentar: Ne, nije mi postavljeno niti jedno otvoreno pitanje.

23. Koje od sljedećih pitanja Vam je osoblje postavilo?

Ostalo

Komentar: "Trebam li Vam pomoći kako"

24. Je li Vas pažljivo saslušao?

Da 5/5

Komentar: Slušala me, ali se ubrzo udaljila.

25. Je li Vam na temelju Vaših odgovora ponudio određeni model?

Da 5/5

Komentar: Tražila sam vestu za poklon te mi je pokazala veste.

26. Jeste li stekli dojam da je prodavač zainteresiran za Vas kao kupca?

Da 5/5

Komentar: Stekla sam dojam da je zainteresirana, ali da se mogla i aktivnije angažirati oko prodaje.

27. Je li Vam aktivno pomagao u odabiru?

Ne 0/5

Komentar: Ne mogu reći da je baš aktivno pomagala u odabiru. Nakon što mi je pokazala gdje stoje veste je samo stajala pored mene i šutjela, a kasnije otišla slagati artikle.

28. Je li Vam prodavač prezentirao karakteristike traženog proizvoda?

5/10

Da, prezentirao je nakon upita kupca

Komentar: Pola minute je stajala pored mene i šutjela, a nakon što sam sama postavila pitanje o materijalu izloženih vesta je istaknula da je sastav vuna, poliamid, viskoza, kašmir i akril.

29. Je li Vas prodavač pozvao da isprobate proizvod koji Vam je ponudio?

N / A

Komentar: Kupovala sam poklon.

30. Je li Vam prodavač odnio robu do kabine?

N / A

31. Je li Vam prodavač bio od pomoći prilikom isprobavanja?

N / A

32. Ukoliko ste isprobavali hlače, je li prodavač ponudio da isprobate cipele uz hlače?

N / A

33. Ukoliko ste isprobavali odijelo ili sako, je li prodavač ponudio da isprobate košulju?

N / A

34. Je li Vam prodavač samoinicijativno spomenuo mogućnost sužavanja ili proširivanja hlača?

N / A

35. Je li Vam prodavač ponudio veličinu bez da vas je pitao koju veličinu inače nosite?

N / A

36. Je li Vam ponudio dodatne proizvode? (primjerice košulju uz odijelo, remen uz hlače, N / A košulju uz sako itd.)

37. Je li Vas prodajno osoblje upoznalo s trenutno važećim akcijama? **Da** 10/10

Komentar: Spomenula je akciju

38. Je li Vas prodajno osoblje upoznalo s nagradnom igrom **Ne** 0/10

Komentar: Nije me upoznala s akcijom.

39. Je li Vam prodavač ponudio zamjenski proizvod, ukoliko Vam prvi nije odgovarao ili nije bilo Vaše veličine? **Da** 5/5

Komentar: mi je kasnije prišla i napomenula da kao poklon može ponuditi i poklon bon od 200, 500 i 1000 HRK.

40. Ukoliko nije bilo zamjenskog proizvoda ili Vaše veličine, je li prodavač provjerio dostupnost proizvoda u drugim dućanima? N / A

41. Je li prodavač sposoban komunicirati s više kupaca u isto vrijeme? N / A

Komentar: Nije bilo potrebno.

42. Je li Vas prodavač pozdravio na odlasku? **Da, ljubazno** 5/5

Komentar: Obje djelatnice su ljubazno pozdravile.

OPĆI DOJAM

43. Da ste stvarni kupac, biste li od ovog prodavača kupili proizvod? **Da**

Komentar: Da, iako se mogla malo aktivnije uključiti u prodaju.

44. Da ste stvarni kupac, biste li kupili proizvod u prodavaonici? **Da**

Komentar: Kupila bih radi dobrih akcija i kvalitetne ponude.

Završni komentari

Postoje li neki drugi detalji koji su se dogodili prilikom posjeta, a koji nisu pokriveni pitanjima iz upitnika?

Ne

Anketa Ukupno: 75.33% (113 / 150)

