

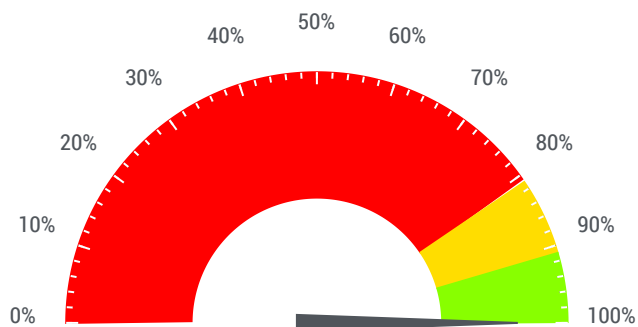
SERVICE  
EXCELLENCE  
REPORT

100%



YOUR PERFORMANCE:  
EXCELLENT

## SURVEY SCORE



100%

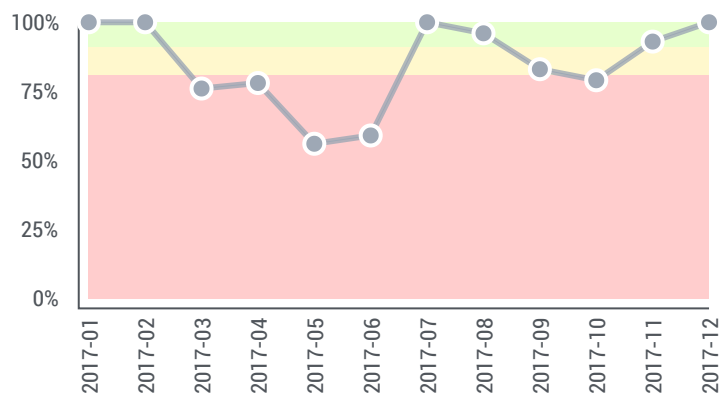
## SECTION SUMMARY

	CURRENT	PREVIOUS	DIFF.	
PROSTOR DUĆANA	100%	100%	-	
PRODAJNO OSOBLJE	100%	90%	10%	✓
UKUPNO	100%	93%	8%	✓

OSVOJIO NEDOSTAJE

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

## OVERALL TREND BY CAMPAIGN



## YOUR RANK

CURRENT	PREVIOUS	DIFF.
COMPANY OVERALL		
1 (od 34)	18 (od 34)	↑
NATIONAL		
1 (od 32)	16 (od 32)	↑

CURRENT: 2017-12  
PREVIOUS: 2017-11

Mjesto:

Anketa Ukupno: 100.00% (175 / 175)

## INFORMATIVNA PITANJA

### 1. Scenarij:

**Komentar:** Kupnja majice dugih rukava za božićni poklon.

### 2. Ime djelatnika:

**Komentar:** |

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

**Komentar:** Dvije djelatnice. Druga djelatnica je bila studentica.

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

**Komentar:** Nije bilo drugih kupaca sve do mog izlaska iz prodavaonice.

## PROSTOR DUĆANA

100.00% (45 / 45)

### Izlozi

100.00% (15 / 15)

### 5. Jesu li izlozi bili čisti?

**Da** 5/5

**Komentar:** U izlozima nije bilo prašine te su stakla bila čista.

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

**Da** 5/5

**Komentar:** Lutke su bile uredne, kao i roba na namještaju.

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

**Da** 5/5

**Komentar:** Cijene su bile napisane ispred svake lutke.

## Prodavaonica

100.00% (20 / 20)

### 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:** Cijeli prostor prodavaonice je bio čist i uredan.

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

reklama na **Da** 5/5

**Komentar:** Sva svjetla su bile upaljena te je reklama na ulazu bila osvijetljena svjetlom iz trgovačkog centra.

**10. Je li u prodavaonici svirala glazba?**

**Da**

**Komentar:** Da, čula se tiha glazba.

**11. Je li prostor garderobe bio uredan i čist?**

**Da** 5/5

**Komentar:** Djelatnica mi je savjetovala da majicu koju kupujem za poklon probam kako bih dobio bolji dojam o kroju. Otvorivši vrata kabine, vidjela je neke papire na tabureu, pokupila ih i ispričala se riječima da je to izgleda ostavio netko tko je probao košulju.

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

**Da** 5/5

**Komentar:** Da, prostor oko blagajne je bio uredan te djelovao čisto.

### Izlaganje proizvoda

100.00% (10 / 10)

**13. Jesu li proizvodi na policama bili uredno izloženi?**

**Da** 5/5

**Komentar:** Artikli su bili uredno posloženi.

**14. Jesu li cijene bile jasno istaknute i printane?**

**Da** 5/5

**Komentar:** Cijene su bile printane te jasno istaknute.

### PRODAJNO OSOBLJE

100.00% (130 / 130)

#### Pristup

100.00% (30 / 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:** me odmah pozdravila.

**16. Je li Vam prodavač samoinicijativno prišao?**

**Da** 5/5

**Komentar:** Prišla mi je čim sam ušao u prodavaonicu i krenuo prema policama.

**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?**

10/10

**Da, bio je prijateljski raspoložen i voljan mi pomoći**

**Komentar:** Da, bila je srdačna te spremna pomoći.

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

**Ne** 5/5

**Komentar:** je razgovarala sa mnom, a druga djelatnica je bila oko blagajne.

### Izgled prodavača

100.00% (10 / 10)

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

5/5

Da

Komentar: Bila je propisno odjevena.

21. Je li prodajno osoblje bilo uredno?

Da 5/5

Komentar: Da, bila je urednog izgleda.

### Prezentacija proizvoda i prodajne vještine

100.00% (90 / 90)

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

Da 10/10

Komentar: Da, postavila mi je tri otvorena pitanja.

23. Koje od sljedećih pitanja Vam je osoblje postavilo?

Kako Vam mogu pomoći?

Izvolite

Ostalo

Komentar: Pitala me kako mi može pomoći, tražim li nešto određeno te koja mi je veličina potrebna.

24. Je li Vas pažljivo saslušao?

Da 5/5

Komentar: Da, slušala me s pažnjom.

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

Da 5/5

Komentar: Rekao sam da me zanimaju majice dugih rukava te mi je odmah pokazala razne modele.

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

Da 5/5

Komentar: Djelovala je zainteresirano.

27. Je li Vam aktivno pomagao u odabiru?

Da 5/5

Komentar: Navela je tipove krojeva majice i akcije. Savjetovala je i da model probam kako bi stekao bolji dojam o kroju jer sam tražio slim fit određenog modela kojeg nije bilo pa je bio savjet da probam klasičan.

28. Je li Vam prodavač prezentirao karakteristike traženog proizvoda?

10/10

Da

Komentar: Samo je navela tipove krojeva - slim fit i regular.

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

Da 5/5

Komentar: Da, ali samo zato da steknem dojam o kroju. Majicu sam namjeravao kupiti za poklon.

30. Je li Vam prodavač odnio robu do kabine?

Da 5/5

Komentar: mi je odnijela majicu do kabine i otvorila vrata kabine.

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

N / A

Komentar: Nije bilo potrebe. Izašao sam iz kabine i rekao da mi kroj ne odgovara jer nije prikladan za osobu kojoj kupujem poklon.

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

N / A

<b>33. Ukoliko ste isprobavali odijelo ili sako, je li prodavač ponudio da isprobate košulju?</b>	N / A
<b>34. Je li Vam prodavač samoinicijativno spomenuo mogućnost sužavanja ili proširivanja hlača?</b>	N / A
<b>35. Je li Vam prodavač ponudio veličinu bez da vas je pitao koju veličinu inače nosite?</b>	N / A
<b>36. Je li Vam ponudio dodatne proizvode? (primjerice košulju uz odijelo, remen uz hlače, košulju uz sako itd.)</b>	Da 10/10
<b>Komentar:</b> je ponudila koje su na akciji Iz tog razloga sam se ipak odlučio za kupnju	
<b>37. Je li Vas prodajno osoblje upoznalo s trenutno važećim akcijama?</b>	Da 10/10
<b>Komentar:</b> Spomenula je samo akciju	
<b>38. Je li Vas prodajno osoblje upoznalo s nagradnom igrom</b>	Da 10/10
<b>Komentar:</b>	
<b>39. Je li Vam prodavač ponudio zamjenski proizvod, ukoliko Vam prvi nije odgovarao ili nije bilo Vaše veličine?</b>	Da 5/5
<b>Komentar:</b> Kada sam rekao da mi kroj ne odgovara je djelatnica rekla da na žalost nema užih modela u plavoj boji te upitala želim li možda neku drugu boju ili model. Zatim je ponudila	
<b>40. Ukoliko nije bilo zamjenskog proizvoda ili Vaše veličine, je li prodavač provjerio dostupnost proizvoda u drugim dućanima?</b>	N / A
<b>Komentar:</b> Nisam želio drugi model.	
<b>41. Je li prodavač sposoban komunicirati s više kupaca u isto vrijeme?</b>	N / A
<b>Komentar:</b> Bio sam jedini kupac.	
<b>42. Je li Vas prodavač pozdravio na odlasku?</b>	Da, ljubazno 5/5
<b>Komentar:</b> me ljubazno pozdravila, zaželjela ugodan dan te rekla da se nada da ću ponovo navratiti.	

## OPĆI DOJAM

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

**Komentar:** Da, na temelju ljubaznosti djelatnice i nuđenja proizvoda sam na kraju kupio iako nisam planirao obavljati kupnju.

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

**Komentar:** Kupio bih radi kvalitetnih proizvoda, ugodnog ambijenta i dobrih akcija.

## Završni komentari

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

**Ne**

**Anketa Ukupno: 100.00% (175 / 175)**