



SLAPTO PIRKĖJO TYRIMO ATASKAITA

PAVYZDINE FIRMA

Adresas: Gedimino 11, Vilnius

<logotipas>

Tyrimo laikas ir aplinka	
Data:	2007.07.17
Laikas:	15:24
Klientų skaičius:	4
Pardavėjų skaičius:	2 Ilona (įtariama, kad vedėja, o ne pardavėja, nes pareigos ant identifikacinio ženkliuko buvo nusitrynusios) Antrosios pardavėjos vardas nežinomas, nes nes plaukai uždengė ženkliuką
Ieškoma prekė:	Dovana vestuvių proga draugui
Išleista suma:	5,99 (nuspręsta vestuvių dovaną pirkti kitur, tačiau nusipirkta suvenyras)
Pirкта prekė:	Didelis puodukas arbatai
Laikas praleistas parduotuvėje:	23 min
Slaptojo pirkėjo lytis:	Pora – vaikas su mergina

Tiriamos parduotuvės charakteristikos:

- › Pirmas įspūdis
- › Tvarkingumas
- › Patogumas
- › Reklaminės medžiagos išdėstymas

Tiriamos darbuotojų kompetencijos:

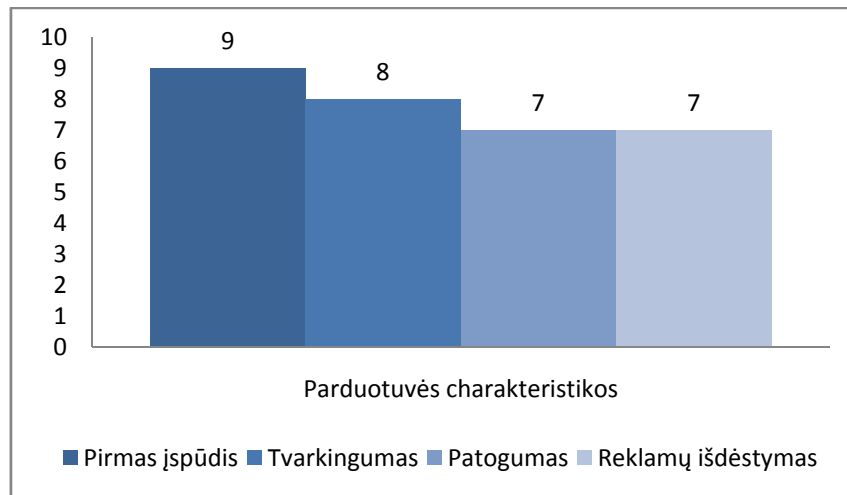
- › Pirmas įspūdis
- › Kontakto užmezgimas
- › Poreikio išaiškinimas
- › Gebėjimas parduoti
- › Bendras įspūdis

Parduotuvės charakteristikos

Parduotuvė buvo tvarkinga – daug prekių, skoningai išdėliotos. Kai kurios prekės buvo sudėtos tiesiog su dėžutėmis, tačiau pardavėjos demonstruodamos jas išimdavo iš dėžučių.



Įvertinimai



Vertinimo paaiškinimas

Pirmas įspūdis – **9**, nes

Tvarkingumas – **8**, nes prekės

Patogumas – **7**, nes vietos ieškojimams ir ramiam apsipirkinėjimui - nedaug, prekių gausa didelė (gal net per didelė, norėtusi mažiau, bet kokybiškesnių prekių).

Reklamų išdėstymas - **7** -

Darbuotojų kompetencijos

Parduotuvėje buvo dvi darbuotojos – abi buvo užsiėmusios: Ilona darbavosi prekybos salėje, o antroji

.....

Detalus situacijos aprašymas...

.....

	Ilona
Pasisveikinimas jėjus	Ne
Veikla vizito metu	Šluostė prekes (su kopėčiomis)
Turėjo identifikaciją ženkliuką	Taip
Išvaizda	Tvarkinga
Pasiūlė padėti	Taip
Kontakto užmezgimas	Po 2 minučių
Siūlytas asortimentas
Poreikio išsiaiškinimas	Taip (išklausė ko reikia SP, bandė išsiaiškinti ar reikia pragmatiškos dovanos ar idėjinės-simbolinės)
Žinios apie parduodamas prekes	Puikiai žinojo asortimentą.
Pasiūlė supakuoti
Padėjo už pirkinį	Taip. Kitą kartą bus malonu sugrįžti į šią parduotuvę.

