

№	Шаг	Действия представителя	Комментарий										
1	Вход в точку и установление контакта	Посетите торговую точку под видом обычного покупателя. Самостоятельно обратитесь к продавцу, с просьбой помочь в выборе товара. Если в магазине очередь - дождитесь своей очереди. Если вы видите, что в текущий момент продавец занят и не имеет возможности уделить время для общения, выйдите с ТТ, дождитесь удобного времени и вернитесь (через 5 - 15 минут).	Выбрать подходящий момент для установления контакта с продавцом. Учтите, что для общения вам необходимо будет 5 минут времени продавца. Если вы не можете найти ТТ, или точка закрыта - звоните координатору. При не проведении аудита без уведомления координатора визит не будет засчитан. В течении 20 минут координатор сообщит дальнейшие действия.										
2	Критерий оценки 1: Диалог с продавцом	Поприветствуйте продавца и начинаете коммуникацию. Согласно легенды покупки сообщите, что вам необходима помощь с выбором товара. ВАЖНО: передайте инициативу продавцу, он должен САМ, наводящими вопросами, выявить товар, какого именно бренда вам предложить. Будьте готовы ответить на наводящие вопросы: "Добрый день! Мне необходим (крепкий/со сливками) кофе в стиках и (черный/белый/с начинкой) шоколад. Посоветуйте, пожалуйста, что мне выбрать? Отлично, спасибо, давайте. Еще необходим кетчуп/майонез, какой вы посоветуете? И нужна лапша быстрого приготовления. Что выбрать - Роллтон или Мивину?"	Представитель должен внимательно выслушать продавца, показать заинтересованность к бренду Nestle и доброжелательность к продавцу. Вам необходимо: - Отметьте в отчете, порекомендовал ли продавец товар Нестле. - Если продавец предлагает широкий выбор продукции, на выбор, как Нестле, так и конкурентов, но мы не засчитываем пункт как выполненный										
3	Раскрытие	После того, как продавец дал рекомендации к покупке и предлагает приобрести выбранные товары, вам необходимо раскрыться: "Добрый день! Меня зовут... Я - представитель компании «Nestle» по вопросу партнерской программы "Форсаж". Я бы хотел обсудить с вами проведение программы в вашем магазине и ваше мнение о ней. А также отметить выполнение критериев программы.	Важно при раскрытии не вызвать негатив продавца в связи с тем, что вы посетили ТТ с проверкой. Подчеркните, что главная цель вашего визита познакомиться и собрать отзывы от работника точки о проведении программы в магазине.										
4	Критерий оценки 2: Наличие целевого товара	На первом этапе нужно собрать информацию по наличию обязательного ассортимента товара. Перечень необходимости ассортимента товара есть в "Паспорте ТТ" - попросите паспорт у работника, что бы с помощью паспорта вы отметили наличие товара. Что бы безошибочно собрать информацию и не вызвать негатива продавца, важно сделать это совместно с продавцом. Идеальная ситуация - вы называете название СКЮ, продавец показывает его размещение на полке/называет причину отсутствия: "Один из критериев программы это наличие целевого товара в магазине. Давайте я в вашем паспорте отмечу наличие целевого товара, а вы проверите все ли верно я указал"	Внесите в отчет фактическое количество из целевых (необходимых по программе) СКЮ, которые есть в ТТ. После чего поставьте Вашу рекомендацию, засчитываем данный пункт как выполненный: <table border="1" data-bbox="1193 913 2169 1037"> <thead> <tr> <th>ТМ</th> <th>Минимальное кол-во СКЮ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NESCAFE</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Світоч</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Торчин</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Мівіна</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> - Если в ТТ присутствует минимальное кол-во СКЮ - укажите что пункт выполнен - Если работник аргументирует, что товар отсутствует не по вине магазина (например, распродан или задержка поставки), и говорит, что если б не проблема минимальное кол-во СКЮ было бы - также укажите пункт как выполненный и пропишите ситуацию в комментариях - Если в ТТ меньше мин. кол-ва СКЮ, и нет аргументированных причин отсутствия, - пункт не выполнен	ТМ	Минимальное кол-во СКЮ	NESCAFE	11	Світоч	29	Торчин	14	Мівіна	7
ТМ	Минимальное кол-во СКЮ												
NESCAFE	11												
Світоч	29												
Торчин	14												
Мівіна	7												
5	Критерий оценки 3: Наличие оборудования	Вам нужно визуально проверить наличие оборудования по каждой Торговой марке (Свиточ, Nescafe, Торчин и Мивина), согласно образцам/примерам в инструкции "примеры оборудования". Если самостоятельно не можете найти оборудование, узнайте у работника: "Подскажите, размещено ли у вас оборудование в категории...(Свиточ, Nescafe, Торчин и Мивина)"	- Отметьте в отчете наличие оборудования по каждой категории. Если не можете самостоятельно найти, ОБЯЗАТЕЛЬНО узнайте у работников, размещено ли. - Если размещено, но на оборудование выкладка конкурентных ТМ - отмечаем, что размещено, но не соответствует образцу, отметьте пункт как невыполненный и пропишите комментарий. - Если размещено, но не соответствует образцу, отметьте пункт как выполненный, но пропишите комментарий, что не соответствует образцу. Важно не перепутать оборудование с ПОС-материалами. ПОСМ не влияют на получение бонуса.										
6	Информационный блок: Соответствие выкладки и наличие ПОС-материалов	По каждой из 4х категорий: - визуально оцените выкладку. Цель - товар одной категории Нестле должен быть размещен единым Бренд Блоком (внутри выкладки Нестле не должно быть товара других брендов) - отметьте наличие рекламных материалов. Если сами не можете найти - ОБЯЗАТЕЛЬНО спросите у продавца о их наличии.	Отметьте в отчете наличие ПОСМ и соответствие выкладки. Важно не перепутать оборудование с ПОС-материалами. ПОСМ не влияют на получение бонуса.										
7	Заполнение "Проблем в ТТ"	В процессе визита отмечайте возникшие проблемы: - негатив от работников (негатив к программе или компании - указать причины) - проблема с оборудованием или ПОС (поломано, не доставлено, просят заменить, и т.д.) - проблема с товаром (поставка, ассортимент, и т.д.) - взаимоотношение с торговым	Внесите все возникшие проблемы, которые необходимо донести до команды Нестле. Спросите у продавца, есть ли у него какие-либо комментарии и пожелания. ОЧЕНЬ ДЕТАЛЬНО пропишите комментарии к проблеме.										
8	Фотоотчет	Сообщите работнику, что вам для отчетности необходимо сделать фотографии: "Можно я в вашем магазине сделаю фотографии выкладки и оборудования? Мне необходимо для отчетности"	Сделайте фотографии: - Выкладки: КОФЕ, КОНДИТЕРКА, ТОРЧИН, МИВИНА - Оборудования и ПОСм: КОФЕ, КОНДИТЕРКА, ТОРЧИН, МИВИНА - Фасад магазина										
9	Завершение визита	Поблагодарите работника магазина за уделенное внимание: "Спасибо вам за внимание и уделенное время! Хороших продаж"											

Перед посещением торговой точки:

1. Найти торговую точку, которую нужно посетить. Если вы понимаете, что фактический адрес ТТ отличается от прописанного в АП, пропишите в отчете.

Если не можете найти ТТ, или возникла проблема при визите (точка закрыта), **ОБЯЗАТЕЛЬНО** позвоните координатору. Если вы покинете точку без уведомления координатора, визит не будет засчитан.

2. Заранее **изучить шаги работы**, по которым проводится аудит.

Это поможет правильно выстроить разговор и этапность визитов

3. Самостоятельно продумать **легенду покупки** (*зачем вам нужен данный продукт*) что бы вы могли ответить на уточняющие вопросы, которые будет задавать продавец

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА:

уверенный в себе, грамотно поставленная речь (без косноязычия), приветствуются ли

ВНЕШНИЙ ВИД:

Аудитор должен быть аккуратным, с причесанными волосами. Волосы, руки должны быть чистыми. Мужчины должны быть выбриты либо иметь аккуратно подстриженные усы/бороду.

ФОРМА ОДЕЖДЫ:

Повседневный стиль одежды; чистая и аккуратная

В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ:

главное вежливость и доброжелательность, вне зависимости от ситуации в ТТ! Вы - пр

Во время аудита	После аудита
Осуществите визит согласно "механики аудита"	1. В случае критичеких проблем, которые не позволили полностью провести аудит точки, сообщите координатору.Если вы покинете точку без уведомления координатора, визит не будет засчитан.
	2. Заполните анкету аудитора сразу после выхода с точки (в течении 5 минут)
	3. Вечером в день аудита перенесите данные в отчет в ГуглШитс, сохраните фотографии на ГуглДиске

дерские качества, дружелюбие, открытость, честность.

быть всегда ухоженными и чистыми, соблюдать правила личной гигиены.

редставитель и лицо компании Nestle!

ТРЕБОВАНИЯ К ФОТО-ОТЧЕТУ

Тайный покупатель по завершению визита в ТТ должен сделать следующие фотографии:

1. ФОТО ФАСАДА МАГАЗИНА. Фотография должны быть четкая, не размытая, не впритык - ТТ должна четко распознаваться по фото. Пример:



2. ФОТО ОБОРУДОВАНИЯ С ТОВАРОМ ПО КАЖДОЙ ИЗ 4Х ТОРГОВЫХ МАРОК: КОФЕ, ШОКОЛАД, ТОРЧИН, МИВИНА.

Если в ТТ оборудование есть:

- фото **ОБЯЗАТЕЛЬНО**. Отсутствие фото только в том случае, если оборудование отсутствует либо запрещено фотографировать

- качество фото позволяет рассмотреть выкладку на оборудовании

Пример фото ниже:



3. ФОТО ВЫКЛАДКИ С ТОВАРОМ, ПО КАЖДОЙ ИЗ 4Х ТОРГОВЫХ МАРОК: КОФЕ, ШОКОЛАД, ТОРЧИН, МИВИНА. Если

товар одной категории размещен в нескольких местах - нужно несколько фото. На фото:

- должно быть видно **ВСЕ** виды СКЮ по каждой из 4 категорий, которые есть в продаже

- качество фото должно позволять отчетливо видеть каждое СКЮ

Пример фото:








Дополнительно:

- Если все 4 ТМ находятся локально в одном месте - допускается панорамное фото;






- Есть риск, что администрация магазина не разрешит фотографировать. Не идем на конфликт, делаем фото по возможности. В любом ТТ можно сделать как минимум пару фото. В отчете в графе "Проблемы в ТТ" прописываем причины отсутствия фото (далее торговый будет звонить в ТТ что бы обсудить проблему с работниками)


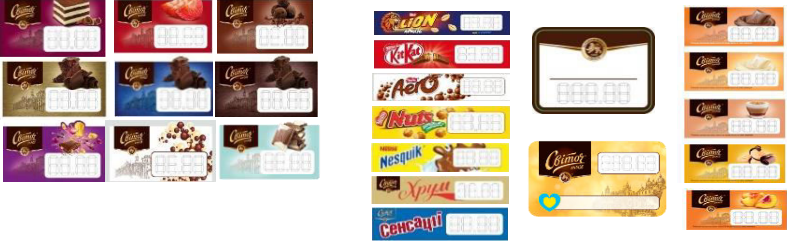

- При отсутствии фото и аргументированной причине ее отсутствия визит может быть не оплачен

Фото-отчет нужно разместить на Google Диске и вставить ссылку на папки с фото в отчет Координатора по каждой ТТ отдельно.

Бизнес (Торговая марка)	Наименование	Оборудование
Nescafe	Дисплей металлический напольный прикосовый; навесной двух/трех ярусный	
	Организаторы пластиковые подвесные/с брендингом	
	Ленты/карманы для стиков	
	Пластиковые кубы	
	Пластиковая рамка	 <p>глубина - 30 мм</p> <p>780</p> <p>80</p>

Бизнес (Торговая марка)	Наименование	Оборудование
Свиточ	Брендовые тумбы прикасовые	
	Стелажы	
	Пластиковые кубы	
	Брендовые струбцыны	

Бизнес (Торговая марка)	Наименование	Оборудование
Торчин Мивина	Напольные узкие дисплеи	
	Пластиковые полки/шльфы - тоokers в холодильник	
	Картонные/металлические коробки/дисплеи	
	Металлические паразиты	
	Литые рамки	
	Блистер	

Бизнес (Торговая марка)	Наименование	Пример
Nescafe	Блистер/ценники	
Свиточ	Брендированные ценники	
	Бренд скотч	
Торчин Мивина	Блистер	