




Mystery Shopping Belfair2017 – donderdagnamiddag



Te bezoeken oefenfirma	Standnummer	Quotering	Ingevuld door
		  	

Criteria	Omcirkel de juiste omschrijving.			Je score
				
Wat is je algemene indruk?	De verkoper, zijn verkoopstand en het product zijn niet op elkaar afgestemd.	Ik heb een duidelijk beeld van de oefenfirma ondanks de beperkte middelen.	De verkoper, de verkoopstand en de producten in de catalogus zijn uitermate verzorgd en stralen het imago van het bedrijf uit.	
Maakt de verkoper contact met de klant?	Ik moest de verkoper zelf aanspreken. Het was zo druk aan de stand dat ik mijn beurt moest afwachten.	Ik werd door de verkoper opgemerkt en begroet.	Ik werd door de verkoper uitgenodigd om kennis te maken met het assortiment.	
Peilt de verkoper naar de behoeften van de klant alvorens zijn verkooppraatje te beginnen?	Ik voer zelf het woord want de verkoper weet niet wat te zeggen.	Ik krijg een standaard verkooppraatje te horen.	Ik krijg concrete vragen en krijg een aangepast aanbod.	
Heeft de verkoper productkennis?	Ik heb de indruk dat de verkoper het assortiment niet kent.	Ik krijg een antwoord op de vragen die ik stel over het product.	Ik krijg spontaan extra uitleg bij het product dat ik wil kopen.	

Krijg je een correct ingevulde bestelbon te zien?	Nee, ik gaf mijn gegevens maar deze werden niet gecontroleerd/volledig genoteerd.	Nee, mijn gegevens werden genoteerd maar waren niet correct. Dit werd aangepast nadat ik erop wees.	Ja, ik kreeg een correct ingevulde bestelbon te zien. Ja, ik gaf mijn contactgegevens en ik krijg de bestelbon later toegestuurd.	
Is de procedure van de beurskaart gekend?	De procedure m.b.t. de beurskaart was niet gekend.	De procedure werd gevolgd, maar er was wel bijkomende hulp nodig.	De procedure was gekend en mijn beurskaartnummer werd correct genoteerd.	
Kan de verkoper met mij communiceren in mijn taal?	Nee, hij biedt ook geen alternatief.	Er is basiscommunicatie mogelijk door de verkoper of een collega.	Het gesprek verloopt vlot met de verkoper of de collega.	
totaal				/21

Aantal keer 1:	Aantal keer 2:	Aantal keer 3:
----------------	----------------	----------------