

# Mystery Shopping Belfair2018 – après-midi



| EEP à visiter | Numéro de stand | Score                   |                       |                       | Rempli par |
|---------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
|               |                 | <b>1</b><br>Insuffisant | <b>2</b><br>Suffisant | <b>3</b><br>Très bien |            |

| Critères  | Indiquez la description qui convient.  |  |  | Votre score |
|---|--|--|--|-------------|
|   | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>   |             |
| Quelle est votre <b>impression</b> générale?  | Le vendeur, le stand et le produit ne sont pas en harmonie.  | J'ai une image claire de l'EEP malgré les ressources limitées. | Le vendeur, le stand et les produits sont bien soignés et représentent l'image de l'EEP. |             |
| Le vendeur entre en <b>contact</b> avec le client?                                  | Je devais m'adresser moi-même au vendeur.<br><br>Il y a avait tellement de monde au stand que je devais attendre mon tour. | Le vendeur m'a vu et il m'a salué.                             | Le vendeur m'a invité de découvrir la gamme.   |             |
| Le vendeur contrôle les <b>besoins</b> du client avant la conversation commerciale? | Je prends la parole moi-même puisque le vendeur ne sait pas quoi dire.   | J'entends une conversation commerciale standard.               | On me pose des questions indicatives et je reçois une offre adaptée.                     |             |
| Le vendeur connaît ses <b>produits</b> ?  | J'ai l'impression que le vendeur ne connaît pas ses produits.  | Si je pose une question sur un produit, je reçois une réponse. | Je reçois une explication supplémentaire spontanée sur le produit qui m'intéresse.       |             |

|   |   |   |  |            |
|---|---|---|--|------------|
| Vous avez vu un <b>bon de commande</b> bien rempli?       | Non, j'ai donné mes coordonnées, mais on ne les a pas bien notées/contrôlées. | Oui, j'ai pu voir le document mais avec des données incorrectes ou manquantes.<br>Ceci a été changé après une remarque. | Oui, j'ai vu un double du bon de commande dûment rempli.<br><br>Oui, j'ai donné mes coordonnées et on m'enverra les documents plus tard. |            |
| La procédure de <b>la carte de foire</b> est-elle connue? | La procédure n'était pas connue.  | La procédure a été respectée, mais on avait besoin d'aide supplémentaire.   | La procédure a été respectée et on a bien noté le numéro de la carte.  |            |
| Le vendeur, sait-il communiquer dans ma langue?           | Non, et il n'y a pas d'alternative.   | Il y a une communication de base par le vendeur ou un collègue.   | La conversation est fluide avec le vendeur ou un collègue.   |            |
| <b>Totaal</b>   |   |   |  | <b>/21</b> |

|              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| Nombre de 1: | Nombre de 2: | Nombre de 3: |
|--------------|--------------|--------------|