İşegel Denetim · Gizli Müşteri ve Saha Denetimi

Kurumsal Saha Hizmetleri Kataloğu

Gizli müşteri ziyareti, şube denetimi, ürün ve kampanya kontrolleri ile fotoğraflı saha kontrolü.



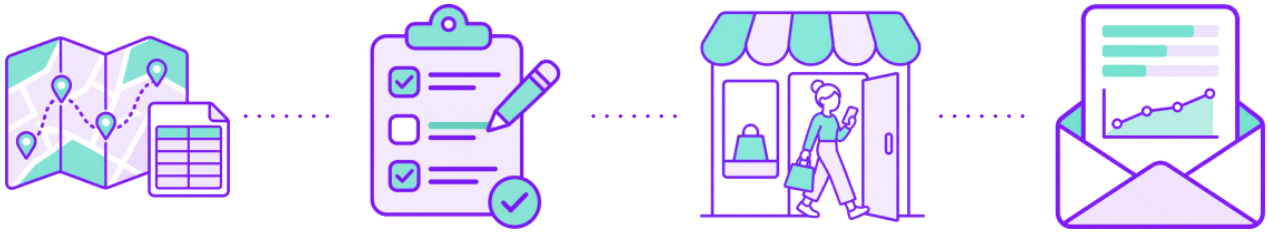
Şubeleriniz | Yerinde ziyaret | Aylık rapor



Süreç

Dört adımda aylık düzen

Kurulum bir kez yapılır; sonraki aylarda ziyaretler ve rapor aynı düzenle tekrarlanır.



1

Şube listenizi iletin

Şube adreslerinizi Excel dosyası olarak paylaşmanız yeterlidir.

2

Senaryo birlikte belirlenir

Hazır senaryolar markanıza göre düzenlenir; soru formu onayınıza sunulur.

3

Gizli müşteriler ziyaret eder

Görevli sıradan bir müşteri gibi davranır, senaryonun dışına çıkmaz ve formu ziyaret sırasında doldurur.

4

Aylık raporunuz teslim edilir

Şube bazında sonuçlar ve önceki ayla karşılaştırma e-posta adresinize gönderilir.

Güvenceler

Hizmetin bağlı olduğu taahhütler

Doğrulanmayan ziyaret faturalanmaz

Fotoğrafları zaman ve konum kaydı taşımayan ya da İşegel incelemesinde eksik bulunan ziyaret ücretsiz olarak yeniden yapılır; yeniden yapılamazsa faturaya yansıtılmaz.

Rapor ertesi iş günü teslim edilir

Ziyaretin yapıldığı günden sonraki ilk iş günü, o ziyaretin fotoğrafları ve form cevapları şube raporu olarak e-posta adresinize gönderilir. Aylık karşılaştırma tablosu tüm ziyaretler tamamlandıktan sonra iletilir.

Kişisel veri toplanmaz

Çalışanların yüzü fotoğraflanmaz; ad, yaka kartı ya da kişisel bilgi kaydedilmez. Fotoğraflar yalnız mekânı, rafı ve teşhiri gösterir (KVKK).

Aylık tek fatura

Tüm ziyaretler için firmanız adına tek kurumsal fatura düzenlenir.

Gizli müşteri ziyareti

Ziyaret başına yaklaşık 10–20 dakika

Müşterileriniz şubede nasıl karşılanıyor?

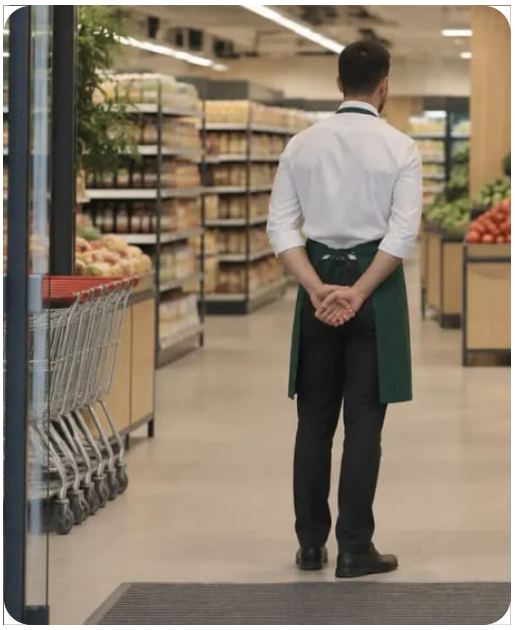
Görevli sıradan bir müşteri gibi şubeye girer; karşılama, ürün bilgisi ve kasa deneyimini senaryoya göre değerlendirir.

Ne kontrol edilir?

Karşılama
Girişte selamlama, karşılanma süresi, ilgi ve güler yüz.

Ürün bilgisi
Doğru ürün tanıtımı, kampanya bilgisi ve alternatif öneri.

Kasa ve ödeme
Kasada bekleme, fiş ve fatura, fiyat doğruluğu.



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Şubeye girdiğinizde bir çalışan sizi selamladı mı?
- Bir çalışan size ne kadar sürede ilgilendi?
- Ödeme sonrasında fiş ya da fatura verildi mi?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Şube denetimi

Ziyaret başına yaklaşık 10–15 dakika

Şubeleriniz aynı standardı koruyor mu?

Temizlik, hijyen ve raf düzeni her şubede aynı sorularla, aynı sırayla değerlendirilir.

Ne kontrol edilir?

Temizlik ve hijyen
Giriş ve satış alanı, tuvalet, koku ve çöp alanı.

Raf düzeni
Doluluk ve stok, fiyat etiketleri, kampanya materyali.



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Müşteri tuvaletinin durumu nasıldı?
- Raftaki tüm ürünlerde fiyat etiketi var mıydı?
- Son kullanma tarihi geçmiş ürün gördünüz mü?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Ürün bulunurluğu

Ziyaret başına yaklaşık 15 dakika

Ürününüz rafta bulunuyor mu?

Belirttiğiniz ürünün rafta bulunması, raftaki konumu ve fiyat etiketi kontrol edilir.

Ne kontrol edilir?

Ürünün rafta bulunması

Raf konumu ve görünürlük

Fiyat etiketi



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Görev açıklamasında belirtilen ürün rafta bulunuyor muydu?
- Ürün rafın hangi hizasındaydı?
- Ürünün fiyat etiketi var mıydı?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Kampanya ve afiş kontrolü

Ziyaret başına yaklaşık 10 dakika

Kampanyanız satış noktasında uygulanıyor mu?

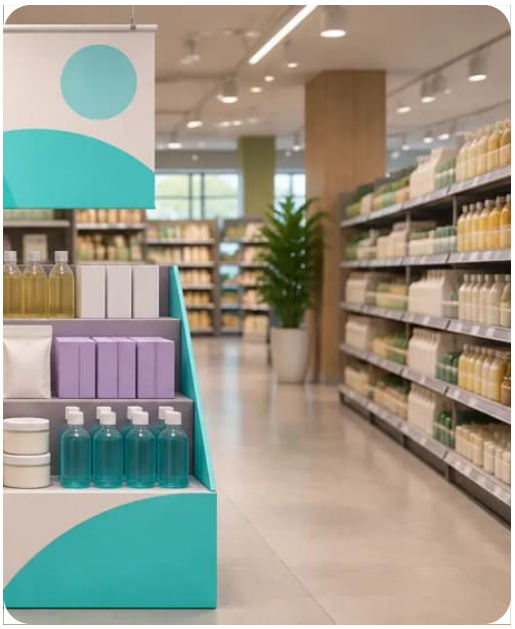
Kampanya materyalinin yerinde, doğru ve güncel olması ile kampanyanın kasada uygulanması kontrol edilir.

Ne kontrol edilir?

Afiş ve stantların yerinde olması

Doğru ve güncel materyal

Kampanyanın kasada uygulanması



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Görev açıklamasında belirtilen kampanya materyali şubede bulunuyor muydu?
- Materyal nerede yer alıyordu?
- Kampanya indirimi kasada doğru uygulandı mı?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Fotoğraflı saha kontrolü

Ziyaret başına yaklaşık 5–10 dakika

Tabelanız ve vitriniz beklediğiniz durumda mı?

Tabela, vitrin, dış cephe ve çevre fotoğrafla belgelenir. Görevli müşteri rolü üstlenmez ve çalışanlarla görüşmez.

Ne kontrol edilir?

Tabela ve dış cephe
Tabelanın yerinde ve okunur olması, ışıklı tabelanın yanması, dış cephe ve girişin durumu.

Vitrin ve giriş
Vitrin düzeni ve temizliği, vitrin ışıklandırması, giriş alanının açık ve düzenli olması.

Otopark ve çevre
Otopark, yürüme yolu, çöp alanı ve çevre düzeninin temiz, güvenli ve kullanılabilir olması.



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Işıklı tabelanın tüm harfleri ve logosu yanıyor muydu?
- Vitrin ışıklandırması çalışıyor muydu?
- Dış aydınlatma çalışıyor muydu?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Yapılan iş kontrolü

Ziyaret başına yaklaşık 10 dakika

Dış hizmet firmasına verdiğiniz iş yapıldı mı?

Temizlik, peyzaj ve tabela onarımı gibi işlerin yapılıp yapılmadığı yerinde kontrol edilir ve fotoğraflanır.

Ne kontrol edilir?

İşin tamamen, kısmen ya da hiç yapılmaması

Eksik kalan bölümler

Atık, malzeme ya da hasar



Ziyarette cevaplanan sorulardan

- Görev açıklamasında belirtilen iş yapılmış görünüyor muydu?
- İşten kalan malzeme, atık ya da ambalaj var mıydı?
- Alan kullanıma açık ve güvenli durumda mıydı?



Ne teslim edilir?

- Şube bazında cevaplar ve puanlar
- Çekim zamanı ve konumu kayıtlı fotoğraflar
- Önceki ayla karşılaştırma tablosu, PDF ve Excel biçiminde

Sorular markanıza göre düzenlenir ve onayınıza sunulur.

Örnek rapor

Örnek Market · Kasım 2026 şube raporu

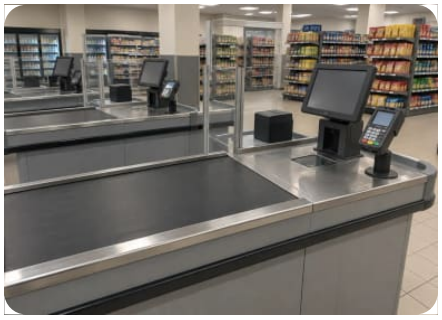
Senaryo: Karşılama, Kasa ve ödeme, Temizlik ve hijyen · Rapor tarihi: 30.11.2026

Genel puan	En yüksek şube	En düşük şube
84 / 100	96	61

İzmit Merkez Şubesi	96
Gebze Şubesi	88
Derince Şubesi	79
Körfez Şubesi	61



Giriş



Kasa



Raf

Fotoğraf kaydı: 14.11.2026 15:42 · konum kayıtlı. İşletme adı ve rakamlar örnektir.

Kurumsal teklif isteyin

Teklif formuna bu adresten ulaşabilirsiniz: isegel.net/denetim/katalog