Şube denetim formu

Karşılama, ürün bilgisi, kasa ve ödeme, temizlik ve hijyen ile raf düzeni: 5 bölüm, 38 soru. Bölümlerin tamamı yaklaşık 70 dakika sürer; ihtiyacınız olan bölümleri ayrı ayrı da kullanabilirsiniz.

Şube adı

Ziyaret tarihi (gün.ay.yıl)

Şube adresi

Giriş ve çıkış saati

Denetimi yapan

Ziyaret kuralları

- Sıradan bir müşteri gibi davranın; görevli olduğunuzu belli etmeyin.
- Senaryonun dışına çıkmayın, çalışanlarla tartışmayın ve işleyişe müdahale etmeyin.
- Çalışanların yüzünü, adını ya da yaka kartını fotoğraflamayın ve kaydetmeyin.
- Formu ziyaret sırasında ya da hemen sonrasında doldurun.

1. Karşılama

8 soru · yaklaşık 15 dk

Girişte selamlama, karşılanma süresi, ilgi ve güler yüz.

1 Şubeye girdiğinizde bir çalışan sizi selamladı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

2 Bir çalışan size ne kadar sürede ilgilendi?

☐ 1 dakikadan kısa ☐ 1–3 dakika ☐ 3 dakikadan uzun ☐ İlgilenilmedi

3 Çalışanın ilgisini ve güler yüzünü puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4 Çalışan kurum kıyafeti ya da üniformasıyla mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

5 Size ihtiyacınız soruldu ve yardım teklif edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

6 Satış alanında aynı anda kaç çalışan görünüyordu?

7 Genel karşılama deneyimini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8 Karşılamada dikkatinizi çeken olumlu ya da olumsuz bir durum oldu mu?

İsteğe bağlı.

2. Ürün bilgisi

8 soru · yaklaşık 20 dk

Doğru ürün tanıtımı, kampanya bilgisi ve alternatif öneri.

9 Çalışan sorduğunuz ürünü ya da hizmeti doğru ve anlaşılır biçimde tanıttı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

10 Çalışanın ürün bilgisini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

11 Geçerli bir kampanya ya da indirimden söz edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

12 İhtiyacınıza uygun alternatif bir ürün ya da hizmet önerildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

13 Sorularınıza yeterli cevap verildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

14 Çalışan hangi konularda bilgi verdi?

Birden çok seçenek işaretlenebilir.

☐ Fiyat ☐ Ürün özellikleri ☐ Garanti ya da iade ☐ Ödeme seçenekleri ☐ Teslimat

15 Satış yaklaşımını puanlayın (1 çok ısrarcı, 5 yönlendirici ve uygun).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

16 Ürün bilgisiyle ilgili notunuz

İsteğe bağlı.

3. Kasa ve ödeme

7 soru · yaklaşık 10 dk

Kasada bekleme, fiş ve fatura, fiyat doğruluğu.

17 Kasada sıra beklediğiniz süre (dakika)

18 Ziyaret sırasında açık olan kasa sayısı

19 Ödeme sonrasında fiş ya da fatura verildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

20 Ödenen tutar raf ya da etiket fiyatıyla aynı mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

21 Ödemeyi nasıl yaptınız?

☐ Nakit ☐ Kart ☐ Temassız ya da mobil ödeme

22 Kasada size teşekkür edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

23 Kasa ve ödeme deneyimini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Temizlik ve hijyen

7 soru · yaklaşık 10 dk

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

24 Giriş ve satış alanının temizliğini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

25 Müşteri tuvaletinin durumu nasıldı?

☐ Temiz ☐ Kısmen temiz ☐ Kirli ☐ Müşteriye açık değil

26 Çöp kutuları boşaltılmış ve düzenli miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

27 Rahatsız edici bir koku var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

28 Zeminde dökülmüş ürün, ıslaklık ya da tehlikeli bir durum var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

29 Hijyen malzemesi müşterilerin erişebileceği bir yerde miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

30 Genel temizlik ve hijyeni puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Raf düzeni

8 soru · yaklaşık 15 dk

Doluluk ve stok, fiyat etiketleri, kampanya materyali.

31 Rafların doluluğunu puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

32 Raflarda boş ya da eksik ürün alanı var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

33 Raftaki tüm ürünlerde fiyat etiketi var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

34 Kampanya ve tanıtım materyalleri yerinde ve görünür müydü?

☐ Evet ☐ Hayır

35 Son kullanma tarihi geçmiş ürün gördünüz mü?

☐ Evet ☐ Hayır

36 Raflar ne kadar düzenliydi?

☐ Çok düzenli ☐ Kısmen dağınık ☐ Dağınık

37 Görev açıklamasında belirtilen ürün rafta var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

38 Raf düzeniyle ilgili notunuz

İsteğe bağlı.

Genel değerlendirme ve öneriler

Bu formu İşegel Denetim'de kullanın

Aynı soruları hazır form olarak seçin; görevliler ziyareti yapar, cevaplar zaman ve konum kayıtlı fotoğraflarla şube bazında PDF ve Excel rapor olarak size ulaşır: isegel.net/denetim/sube-denetim-formu