**Анкета тайного покупателя для оценки работы ПОН-МАСТЕРА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Что оценивать | Сама оценка |
| 1 | **Вежливость**  **ПОН-МАСТЕРА**  **от 0 до 10**  *(улыбка, тон и тембр голоса, зрительный контакт, реакция на просьбы и вопросы)* |  |
|  | *Опишите текстом:* |  |
| 2 | **Внешний вид**  **ПОН-МАСТЕРА:** |  |
|  | *Кепка* |  |
|  | *Фартук* |  |
|  | *Бейдж* |  |
|  | *Другое* |  |
| 3 | **Знание меню ПОН-МАСТЕРОМ**  от 0 до 10 |  |
|  | *Что Вы спрашивали?* |  |
| 4 | **Скорость обслуживания ПОН-МАСТЕРОМ**  *(в секундах)* |  |
| 5 | **Предлагали ли Вам дополнительные товары?** |  |
| 6 | **Чистота зала**  от 0 до 10 |  |
| 7 | **Наполненность витрин**  от 0 до 10 |  |
| 8 | **Включена ли музыка?** |  |
| 9 | **Работает ли дисплей для покупателей?** |  |
| 10 | **Время и содержание заказа** |  |
| 11 | **Общее впечатление от 0 до 10** |  |
| 12 | **Дополнительно** |  |

ФИО тайного покупателя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Номер телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_