



ПЕРСОНА КОНСАЛТ
группа персональных консультантов

Кейсы

Тайный покупатель

2009 - 2025

№1. Рост прибыли сети сувенирных магазинов в 3 раза через внедрение системы контроля и развития персонала

Клиент: Сеть розничной торговли сувенирной продукцией (30 магазинов формата "малая площадь", штат 1-3 продавца в смену).

Запрос: Повысить уровень прибыли компании за счет оптимизации работы розничных точек и увеличения среднего чека

Проблема / Исходная точка:

- Пассивное поведение продавцов: отсутствие инициативы в работе с покупателями, игнорирование входящих посетителей.
- Минимальное взаимодействие: в лучшем случае продавцы ограничивались предоставлением информации о товаре, не предпринимая активных действий для завершения продажи.
- Критически низкий уровень соблюдения корпоративных стандартов обслуживания – всего **30%**.

Решение:

Для комплексного решения проблемы был реализован проект, включающий три взаимосвязанных направления:

1. Обучение продажам: Интерактивные тренинги для продавцов (работа «в полях»), направленные на развитие навыков активных продаж, выявления потребностей клиентов, работы с возражениями и увеличения среднего чека.

2. Корректировка системы мотивации: Пересмотр KPI и схемы вознаграждения персонала, фокусируясь на показателях продаж, среднего чека и качества обслуживания.

3. Система контроля качества "Тайный покупатель":

Регулярный и плотный контроль: каждый продавец сети проверялся **4 раза в месяц**.

Длительный период: Программа мониторинга действовала **3 месяца**.

Фокус на стандартах: Проверки оценивали соблюдение всех ключевых стандартов обслуживания и продаж, изученных на тренингах.

Обратная связь: Результаты каждой проверки оперативно анализировались, обсуждались с управляющими и продавцами, использовались для точечной доработки навыков и корректировки мотивации.

Результаты:

- **Взрывной рост продаж:** Объем продаж в сети увеличился **в 3 раза**.

- **Значительное повышение качества:** Соблюдение корпоративных стандартов обслуживания и продаж выросло с **30% до 80%**.

- **Рост прибыли:** Увеличение объема продаж напрямую привело к значительному повышению прибыльности сети магазинов.

- **Активное вовлечение персонала:** Продавцы перешли от пассивного информирования к активным продажам и осознанному стремлению к выполнению планов.

Показатель	До проекта	После проекта	Изменение
Соблюдение стандартов	30%	80%	+50 п.п.
Объем продаж	100%	300%	+200%

№2. Повышение конверсии на 40% в сети DIY через внедрение системы контроля качества обслуживания

Клиент:

Сеть магазинов DIY (35 торговых точек, средняя площадь 500–800 м²).

Запрос:

Увеличить конверсию посетителей в покупателей и средний чек на фоне роста конкуренции.

Проблема / Исходная точка:

- Консультанты пассивны: 70% посетителей не получали помощи при выборе товаров.
- Низкая экспертиза: сотрудники не могли объяснить особенности товаров или предложить решения для задач клиентов.
- Критическое нарушение стандартов мерчандайзинга (отсутствие ценников, хаотичная выкладка).
- Общий уровень соблюдения стандартов обслуживания — **25%**.

Решение:

1. Обучение консультативным продажам: Тренинги по продажам и подбору комплексных решений (например, не просто обои, а "обои + клей + инструмент"), развитию коммуникативных навыков и психологической гибкости для работы со «сложными» клиентами и очередями.

2. Ассесмент-сессии: обучение и оценка линейных руководителей

3. Программа "Тайный покупатель":

Регулярные проверки каждого магазина **2 раза в месяц**.

Фокус: качество консультации, знание товара, предложение дополнительных решений, соблюдение мерчандайзинга.

Обратная связь: Разбор ошибок с сотрудниками + ежемесячный рейтинг магазинов.

Период: **4 месяца.**

Результаты:

- Конверсия посетителей в покупателей выросла с **28% до 68%**.
- Средний чек увеличен на **35%** за счет комплексных предложений.
- Соблюдение стандартов обслуживания: с **25% до 88%**.
- Сокращение количества негативных отзывов на **55%**.

Показатель	До проекта	После проекта	Изменение
Конверсия	28%	68%	+40 п.п.
Средний чек	100%	135%	+35%
Соблюдение стандартов	25%	88%	+63 п.п.

№3. Рост продаж на 55% в дилерском центре за счет системы контроля "Тайный покупатель"

Клиент:

Группа дилерских центров премиум-бренда (8 автосалонов).

Запрос:

Повысить объем продаж новых автомобилей и конверсию посетителей в покупателей.

Проблема / Исходная точка:

- Менеджеры игнорировали 40% посетителей, фокусируясь только на явно заинтересованных.
- Критически низкая фиксация контактов: 70% потенциальных покупателей уходили без follow-up.
- Стандарты работы с клиентами (встреча, презентация, тест-драйв, переговоры) выполнялись лишь на **20%**.
- Отсутствие единой практики и контроля качества обслуживания.

Решение: интенсивная программа "Тайный покупатель":

- **Частота:** Каждый дилерский центр проверялся **2 раза в месяц**.
- **Сценарии:** Оценка полного цикла – от первого контакта у входа до завершения переговоров (включая тест-драйв и обсуждение условий).
- **Фокус проверок:** Соблюдение стандартов встречи, активность менеджера, глубина выявления потребностей, качество презентации авто, организация тест-драйва, работа с возражениями, обязательная фиксация контактов клиента.
- **Обратная связь:** Детальные отчеты с аудиозаписями и конкретными ошибками предоставлялись руководству и **непосредственно менеджерам**.
- **Прозрачность:** Внедрение рейтинга салонов на основе результатов проверок.
- **Период:** Программа активно работала **6 месяцев**.

Результаты:

Продажи новых автомобилей выросли на 55%. (Первичный фактор: менеджеры стали активнее работать со *всеми* посетителями и фиксировать контакты).

Конверсия посетителей в покупателей увеличилась с 12% до 41%.

Соблюдение корпоративных стандартов обслуживания выросло с 20% до 92%.

Значительно повысилась дисциплина менеджеров в соблюдении регламентов.

Показатель	До проекта	После проекта	Изменение
Объем продаж	100%	155%	+55%
Конверсия	12%	41%	+29 п.п.
Соблюдение стандартов	20%	92%	+72 п.п.

ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ?

Для получения более подробной информации и формирования коммерческого предложения заполните заявку на нашем сайте или свяжитесь с нами:

www.persona-consult.ru

info@persona-consult.ru

8-812-425-13-31

Будем рады сотрудничеству!

