Levi's CN_Deactivated

EVALUATION # 2723462

06-11-2011

Survey: Mystery Visit

TJ016

天津友谊新天地2F
天津市和平区滨江道208号友谊新天地A区2楼
和平区
天津 Tianjin CN

店铺: 天津友谊新天地2F
城市: 天津
区域: 华北
经营类型: 经销商

Groups/ULGs

Group: 综合店
Curve ID: Curve ID店铺
经销商: 北京信俊

本次走访得分

100%

116/116 points

本次得分 VS 公司当月平均分

100% This Evaluation

86% YTD Average

本次得分 VS 本店当年平均分

100% This Evaluation

69% YTD Average

得分趋势图-本店VS公司

各部分得分比较

Section	This Evaluation	Last Evaluation	+/-
Overall	100%	47%	+53%
第一部分 第一印象	100%	46%	+54%
第二部分 销售过程	100%	45%	+55%
第三部分 试衣间	100%	73%	+27%
第四部分 完成销售与道别	100%	8%	+92%
第五部分 店铺情况	100%	100%	-- +0%
第六部分 Curve ID 店铺附加问题	0%	0%	--%

QUESTION	SCORE	ANSWER

点击了解Levi's品牌知识

点击查看神秘评估员基本原则

所有的评语必须用中文填写

购物日期		6/11/2011
开始时间		16:58
结束时间		17:25
走访时长		27:00 分:秒
星期几？	0/0	星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 ✔ **星期天**
您进店时，店内有多少名员工？		2
您进店时，店内大概有多少名顾客？（包括您自己在内）		4

第一部分 第一印象

本部分评估的是您进店时店员的状态，以及是否能及时地为您提供服务

1a. 当您进店的时候，店员正在做什么？(如果以下答案均不符,请不要选择)	5/5	为其他顾客服务 ✔ **站立在店内，随时准备提供帮助** 整理货架

1b. 在您进店的时候，店员是否有以下与工作无关的行为?	0/0	整理个人妆容 使用手机 吃/喝东西 聚集在试衣间/仓库等处休息,导致货场没有店员可以招待顾客 相互聊天 ✔ **没有与工作无关的行为**
1c. 如果您观察到1b中任何与工作无关的行为，请您在此作详细说明。（特别要说明后来为您提供服务的店员在您进店时正在做什么）		进店时，店员站立在店内，随时准备提供帮助
2.您走进店铺后，店员有没有在30秒内向您打招呼？	3/3	✔ **是** 否 - 有店员空闲着（没有在忙碌于工作）但是没有跟我打招呼 N/A - 所有店员都在忙碌于工作
3.店员是如何向您打招呼的？	3/3	✔ **微笑** ✔ **眼神交流** ✔ **口头欢迎** ✔ **点头示意** 其他
4.从您走进店铺到店员开始为您服务，您等待了多长时间？	2/2	✔ **2分钟内** 2分钟后 2分钟后，但店员事先跟我说过他/她正在忙，很快就过来

C1. 请对第一部分(第一印象) 做详尽阐述，尤其是答案为'否'或负面的问题：

描述时请尽可能使用客观实例及可量化的数据，比如："店员向我打完招呼后，我独自浏览了大概1分钟左右，店员便上前开始为我服务。"

店面门头很容易找，就在上楼电梯右侧，很醒目。

店内干净整洁，区域明显清晰，服装都归类摆放整齐，方便顾客挑选。进店时店员对我比较热情。进店2分钟内，店员主动表示欢迎光临，眼神交流，点头示意我，并示意我可以自己挑选并试穿衣物。

店员主动上前，对于我想要的款式和服装给予询问，并帮我挑选合适的码数建议我试穿。在引导我到试衣间前，店员主动推荐我搭配其他上衣共同感受效果，让人感觉很舒适。

第二部分 销售过程

本部分评估的是店员在销售过程中对顾客需求的分析能力， 产品知识，销售礼节等。

店员描述

姓名：		杨学利
性别：	0/0	✔ **男** 女
发型：		短发，偏长些，偏分

店员仪容

1.店员是否佩戴姓名胸卡？（如果在整个走访过程中店员主动告诉您他/她的名字，则本题选择"是"）	1/1	✔ **是** 否
2a.店员的仪容是否整洁干净？（无污垢，无头屑，制服干净整齐）	1/1	✔ **是** 否
3.店员是否穿着Levi's®的衣服和裤子？	2/2	✔ **是** 否 N/A - 不确信

4.店员是否主动向您介绍货场区域及产品的陈列位置？（例如，告诉您“这个区域是男装，那个区域是女装”，或者“这些是最新款”，“这边是折扣区”，“这边是配件区域”，或者"这边是501区域"等）	2/2	✔ **是** 否 N/A - 所有店员在忙碌， 以致于您主动告诉店员您的需求
需求分析		
5a. 店员是否通过问您一些问题来了解您的需求？	3/3	✔ **是** 否
5b. 请写下店员当时问您的问题:		您想选哪种款的牛仔裤？
积极倾听		
6.请观察店员是否通过做以下几种动作来实现“积极倾听”？	3/3	✔ **口头赞同“是的”“嗯”“啊”等** ✔ **眼神交流** ✔ **微笑** ✔ **点头** 店员没有做以上任何动作
产品知识		
7a.店员在为您介绍产品时，提到了以下哪几方面内容？	8/8	✔ **面料** ✔ **款式** ✔ **设计细节** ✔ **品牌故事** 其他
7b. 如果是“其他”，请在此说明：		
8a.店员提到了产品的哪些特点和好处？	6/6	✔ **版型（比如：提臀 / 修饰身材 / 打造很好的腿型 / 裤脚堆得很好看……）** ✔ **时尚（比如：带领潮流 / 前卫 / 酷 / 帅气 / 明星代言 / 著名设计师的作品……）** ✔ **其它（比如：耐穿 / 舒适 / 具有收藏价值 / 个性化 / 限量版……）**
8b.店员在介绍产品时，是否提到产品符合“您”的要求(或正如您刚才想要的 / 您不是说要……)	2/2	✔ **是** 否
产品推荐和展示		
9.店员根据您的需求向您推荐了几款衣物？	3/3	✔ **3种以上** 3种 2种 1种 没有推荐（没有任何介绍和讲解）
10a.店员是否鼓励您试穿衣物？	3/3	✔ **是** 否
10b.如果没有鼓励您试穿,请说明原因		
11.如果是，店员鼓励您试穿几款衣物？	3/3	✔ **2款以上** 2款 1款
12.店员是否能帮您找到您所需要的尺寸？	2/2	✔ **是** 否

13.店员是否主动送您去试衣间？	2/2	✔ **是,店员陪同您到试衣间** 否,但店员指明了试衣间的位置 否,店员既没有指明试衣间的位置也没有陪同您到试衣间
销售礼仪		
14.店员在为您服务时是否保持微笑？	2/2	✔ **是** 否
15.店员是否能亲自帮助您找到您需要的衣物？（主动从衣架上把衣服拿下来递给您，而不是让您自己去找）	2/2	✔ **是** 否
16.在您与店员接触的过程中，如果有其他顾客或店员介入，该店员是否	2/2	直接离开 和您道歉/打招呼后离开, 很快就回来 和您道歉/打招呼后离开, 让其他店员来接待您 和您道歉/打招呼后离开, 既没有回来, 也没有让其他店员来接待您 ✔ **N/A - 没有此种情况发生**

C2.请对第二部分（销售过程）做详尽阐述，尤其是答案为'否'或负面的问题：

描述时请尽可能使用客观实例及可量化的数据，比如："店员总共向我推荐了2条裤子，其中一条为浅色小脚裤，另一条为深蓝色直筒裤。"

店员对于店内的牛仔裤有一个比较全面的了解，介绍了各种适合我的新款，并给予讲解服饰的各种材质和版型，时尚和舒适度，并耐心讲解该品牌的一个品牌故事和全球持久畅销的信誉度。

尤其在我挑选衣服后，店员主动建议我试穿，并搭配其他款式的上衣配比看效果，并根据我的意见给出关于店内服装的改善和调整试穿的意见，不厌其烦的通过各种搭配和裤型挑换尝试，给我去讲解和整理，尽量去满足我的消费需求。

第三部分 试衣间（试穿服务）

本部分评估的是在试衣间为您提供服务的店员（可以是最初为您服务的店员，也可以是另一位店员。）

1.店员是否主动为您解开试穿衣物的扣子或拉链？	2/2	✔ **是** 否
2a.店员是否主动为您或提醒您拉上试衣间的帘子或关上门？	2/2	✔ **是** 否
2b. 如果您第2a题选"否"请详细说明。		
3. 在试穿过程中，店员是否帮助您整理衣物？(例如：帮您整理裤脚)	1/1	✔ **是** 否 N/A - 无需整理
4. 在您试穿过程中，店员有否	7/7	✔ **表示赞美或提供建议** ✔ **确认您衣物的大小是否合适（试衣中询问也算分）** ✔ **确认您是否对试穿的衣物满意**
应对异议/反对		
5.店员是如何回应您对产品的异议或反对意见的？	3/3	店员没有回应，只是接受了您的异议而没有任何行动 店员回应了，但采用的反驳的方式 店员针对您的异议给出了合理解释 ✔ **店员帮助您找到了替代产品**

6.请您写下（1）您当时具体提出的疑问是什么？（2）店员是如何回应您对产品的异议或反对意见的？请具体描述他/她当时说的话。

我提出：试穿的衣服裤腰有些肥，显得有些号大了，但是衣服裤腿处的版型又比较合适的号码。店员表明，此款是今年的最新款，有双弧线，复古的，亚洲限定，腰头加大，亚洲女性防走光设计，您如果不喜欢这一款，我可以给您推荐另一款新款的小脚裤，会更适合您，可以试一下看看效果。

C3.请对第三部分（试穿服务）做详尽阐述，尤其是答案为'否'或负面的问题：

描述时请尽可能使用客观实例及可量化的数据，比如：“试穿的2条裤子店员都有为我解开拉链。”

店员主动将试衣的衣扣解开，带领我到试衣间，将衣服挂好后，引导我关门并表示关门在门外等候服务，在试衣过程主动问我号码是否合穿，穿好并主动为我修整衣服，并给予积极引导，耐心解答我关于牛仔裤和这个品牌的各类问题的介绍和讲解。

第四部分 完成销售与道别

本部分评估的是店员是否尝试让您当天或日后购买产品，以考察店员是否有提高店铺营业额的观念。此外评估店员是如何应对顾客的拒绝的。

1.店员是否至少一次鼓励您当天购买？（例如：“这裤子/衣服这么适合您不买可惜了”，“这裤子/衣服虽然贵了点，但是质量很好的”等）	3/3	✔ **是** 否
2a.当您拒绝购买任何产品时，店员有没有	6/6	✔ **尝试了解您不想购买的原因** ✔ **尝试向您推荐其他款式的产品** ✔ **尝试运用产品的特点打消您的顾虑**
2b.当您拒绝购买任何产品时，店员的态度如何？	2/2	✔ **仍然保持积极的态度** 显得有些失望，但没有明显的消极态度 有明显消极反应（例如：草草结束与您的对话）
附加产品		
3a.店员是否向您推荐其他产品？	3/3	✔ **是** 否
3b.如果是，他/她向您推荐的是什么产品？	7/7	✔ **Levi's® 上装(T-Shirt, 外套等)** ✔ **皮带** 皮夹，包 内衣，袜子，围巾 鞋 ✔ **裤链，首饰等其他配件产品**

当您对产品的价格表示异议时，店员是如何回应的？请具体描述店员当时对您说的话。

当我对产品价格表示异议时，店员主动向我详细介绍会员俱乐部活动，并建议我当天多件衣物购买并加入会员计划。

我问："现在这个价格多少钱？"店员答："现在这个是最新款，限量版本，价格是999元。"

我问："现在有什么优惠活动吗？"店员答："您可参加我们的会员活动，我觉得这个会员活动特别合适，您一次性购买1500以上，您可以办理我们的会员，有礼品赠送，购物可以积分，会员生日月可以有150元的优惠，这个卡除港澳台全国都可以使用，每次购物都有积分，积分可以兑换现金券，特别合适，您可以考虑一下。"

4.在您离开门店的时候，店员是否向您道别？（无论是跟您说再见还是欢迎您再次光临，只要店员在您离开时跟您打招呼了，这里都选择“是”）	5/5	✔ **是** 否

C4.请对第四部分（完成销售与道别）做详尽阐述，尤其是答案为‘否’或负面的问题：

描述时请尽可能使用客观实例及可量化的数据，比如：“我试穿裤子时，店员向我推荐了2款可搭配的T恤。我拒绝购买后，店员又让我再看看皮带及鞋子。”

店员对于销售和服务积极主动，热情洋溢，而且特别有耐心，对于我提出的异议都很耐心的解答，试穿时也很有礼貌的引导我到试衣间，他对于该品牌品牌故事和服饰的介绍，显示出一定的专业性，对于销售的坚持不懈也显示出他的热情服务，从始至终有礼貌。

离店时，店员口头表述欢迎再次光临，并送到门口。

第五部分 店铺情况

本部分评估的是店内的陈设与环境。

店铺遇以下情况时仍得分 - 第1题b)选项，如果店铺正在进货，店内堆放了产品/货物；第1题d)选项，由于店员过于忙碌造成闲置小衣架没有收回的情况（柜台区域不纳入评估范围）。

1.店铺做到了以下哪几点?	10/10	✔ **a)衣物叠放整洁** ✔ **b)货场地面干净（没有堆放杂物）** ✔ **c)货场内部设施完好（大衣架，海报，顶灯，地板...等没有破损）** ✔ **d)货场区没有多余的小衣架（柜台区域不纳入评估范围）** ✔ **e)试衣间地面和镜面干净无污垢（地面或镜面其中一项不干净，请不要选择本选项）**

1A.请对第1题做综合描述，如果店铺没有做到以上所列的任何一点，您都必须给出合理的解释。例如您没有选“货场内部设施完好”这一项，您必须在此指出究竟是哪一部分的设施不完好。

货场内部设施完好，衣服都叠放整洁，货场地面干净，没有堆放杂物，店内设施完好，衣架海报，顶灯等都干净无破损，货场区域没有多余的小衣架，试衣间是声控灯，试衣间内干净整洁，镜面无污垢。

季节性问题

2a.店铺是否张贴了当季的海报？	2/2	✔ **是** 否
3.在店铺的核心位置，您是否能看到当季的新品？	3/3	✔ **是** 否

以下部分均不计分

1.店员是否邀请您加入会员计划？（即“Levi's® Loop”）	0/0	✔ **是** 否
2.如果是，店员提到了会员计划（即“Levi's® Loop”） 的那些内容？	0/0	✔ **一次购买满1500元可以加入会员计划** ✔ **入会时能得到入会礼品** ✔ **会员在生日当月能够享有150元的折扣** ✔ **每次购物都有积分，积分可以兑换现金券** 可以参加明星派对 对限量版产品有优先购买权

第六部分 CURVE ID 店铺附加问题 0% (0/100)

Curve ID店铺为此次Levis新推出的测量女性顾客身材并帮助推荐牛仔裤版型的活动店铺。请继续回答以下附加题目。

1. 店员是否使用口号来吸引您对Curve ID的兴趣？	0/20	“欢迎光临Levi’s®！,我们推出全新剪裁的牛仔裤，就好象为您量身定做的一样。” “欢迎光临Levi’s®！, 我们推出全新剪裁的牛仔裤，穿着起来能让腰围和臀围都非常地贴合。” ✔ **否**
2. 店员是否有了解您喜欢的裤型？ （如直筒/小脚/喇叭裤）	0/10	Yes ✔ **No**
3. 店员是否有询问您之前穿着牛仔裤的感受？ 如“您平时穿牛仔裤的时候腰和臀部的感觉如何？” 如“您平时穿牛仔裤如果臀围很合适的话，腰部有什么感受？”	0/10	Yes ✔ **No**
4. 店员是否询问您之前穿着的尺码?	0/10	Yes ✔ **No**
5. 在试穿第一件裤子之后，店员是否有询问您的穿着感受? 如“这条裤子和您之前买的裤子在腰和臀部上的感受怎么样?”	0/10	Yes ✔ **No**
6. 店员是否通过询问“您想知道自己是属于哪种体形的吗?”来引起您的兴趣？	0/10	Yes ✔ **No**
7. 店员是否询问您愿意进行身形测量?	0/10	Yes ✔ **No**

8. 店员是否告知您适合哪种Curve ID？	0/10	S型 D型 B型 ✔ **否**
9. 店员是否告知您穿着Curve ID后带来的好处？	0/10	**S型**：适合苗条纤长的体型，很好地解决平时牛仔裤腰部太紧的困扰。穿着起来使腰围和臀围都非常贴合 **D型**：适合标准匀称的体型，能更好地展示女性曲线。穿着起来使腰围和臀围都非常贴合 **B型**：适合曲线感很强的体型，能很好地解决腰部留有空隙的问题。穿着起来使腰围和臀围都非常贴合 ✔ **店员没有介绍**

整体印象

1.您在此次走访过程中所观察到的最优秀表现:

对于店员的热情讲解和服务比较满意，能体现出这个品牌的店员的专业化水平，服务周到，耐心给予解答，并不厌其烦的主动帮助推荐适合的牛仔裤和搭配的服饰及挂饰，挺让人感觉舒服的愿意再次光临享受这种服务的。

2.您在此次走访过程中所观察到的最糟糕表现:

没有特别糟糕的表现。

主观题部分 - 顾客期望与评估员经历

1.根据您今天所得到的服务，站在普通顾客的角度，您会不会再次光临本店铺？	0/0	✔ **是** 否
2.站在普通顾客的角度，在本次购物经历中，您最喜欢本店的哪一方面？	0/0	✔ **店员服务质量** 购物环境 产品 其他
2a.如果是“其他”，请说明： 请写明好的原因，不能笼统概括，需要描述细节，说明好在哪里。		
3.站在普通顾客的角度，在本次购物经历中，您最不喜欢本店的哪一方面？	0/0	店员服务质量 购物环境 产品 ✔ **其他**

3A.如果是“其他”，请说明：

请写明不好的原因，不能笼统概括，需要描述细节，说明不好在哪里。

尽管都是限量版和经典款，但款式相对有些单调

4.您有多大可能会把这家店推荐给朋友？（仅考虑店铺的服务，产品，店内设施因素）	0/0	绝对可能 ✔ **很有可能** 有可能 说不定 可能不会 很可能不会 绝对不会