

OBSERVATIONS GUIDE										
Virksomhedens navn:										
Dato:										
Tidspunkt på dagen:										
Formålet med observationen:										
Observeret antal ansatte i området:										
Observeret antal kunder i området:										
1 = Ja, super god 2 = Ja, nogenlunde 3 = OK 4 = Nej, egentlig ikke 5 = Nej, overhovedet ikke										
CHECKLISTE - VURDERING					1	2	3	4	5	
FREMTONING	1.	Var det tydeligt hvor man skulle ind? Var skiltningen tydelig, ny eller slidt? Indtryk.								
	2.	Var indgangsområdet rent og opryddeligt? Generel renhed og fremtoning.								
	3.	Var skiltningen ny eller slidt?								
	4.	Var selve området rent, opryddeligt og godt vedligeholdt (beskidte gulve, rod på hylder ect.)?								
	5.	Var badeværelset rent, toiletpapir ect. fyldt op og vedligeholdt (var der sæbe i sæbedispenseren, var der toiletpapir på gulvet, var der vådt på gulv/vægge)?								
	6.	Var gangarealerne frie og indbydende?								
DE ANSATTES OPFØRSEL	7.	Bemærkede den ansatte kunden indenfor 30 sekunder efter de var kommet ind?								
	8.	Blev der hilst på kunden og hvad blev der sagt?								
	9.	Smilede den ansatte?								
	10.	Spurgte den ansatte ind til kundens behov?								
	11.	Tilbød den ansatte sin hjælp til kunden?								
	12.	Tilbød den ansatte kunden sin hjælp igen senere i forløbet?								
	13.	Gav den ansatte kunden sin fulde opmærksomhed?								

	14. Beskriv interaktionen mellem den ansatte og kunden					
	15. Var der ansatte som ydede exceptionel service? Hvis ja, beskriv hvad og hvordan.					
	16. Havde den ansatte en god afskedsreplik? ("hav en god dag", "tak fordi de handlede hos os", "tak for nu", "arigato" ect.)					
	17. Hilste den ansatte på gæsten/ kunden I det øjeblik kunden kom frem til disken?					
	18. Spurgte den ansatte om kunden havde fundet det de søgte?					
	19. Nævnte den ansatte virksomhedens loyalitetsprogram/ rabat muligheder i processen?					
	20. Var der en god afslutning på kundens møde/ virkede kunden tilfreds?					
PROCESSEN MOD KØB	21. Var det muligt at opfylde kundens ønske mht produkt?					
	22. Virkede alle artikler friske (grøntsager, servietter, fint foldet tøj ect.)?					
	23. Hvor mange ansatte var der til rådighed da kunden kom ind?					
	24. Var der minimum en kasse åben?					
	25. Var der maksimum 3 kunder i kø? Hvis der var flere, blev der så kaldt efter hjælp?					
	26. Hvor lang tid tog processen for kunden fra de kom til kassen indtil de havde betalt og fået deres varer? (minutter/sekunder)					

ANDRE OBSERVATIONER

Nogen overraskelser?

Kom der noget op du ikke havde overvejet hjemmefra?

Andre ting.....

Konklusion: Hvad kan virksomheden/ butikken gøre for at forbedre deres observerede service?