**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На проведение маркетинговых исследований и оценки уровня обслуживания методом «Тайный покупатель»**

**Ташкент 2022**

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг.
	1. Маркетинговое исследование, проводимое с целью оценки уровеня обслуживания клиентов банка АКБ «Капиталбанк» методом «Тайный покупатель».
2. Перечень услуг предоставляемые исполнителем.
	1. Исполнитель проводит подбор персонала «тайных покупателей», их обучение, инструктаж, тестирование знаний предмета проверки, и организует проверку в филиалах и подразделениях Банка, указанных в перечне Приложения №1.
	2. Количество визитов в филиалы банка – 4 раза в месяц. Допускается дополнительное посещение согласно запросу Заказчика.
	3. Время визита с 9:00 до 18:00.
	4. В рамках визита в офис «тайный покупатель»:
* проводит полную аудиозапись визита (аудиозапись должна быть полной, хорошего качества, чтобы можно было однозначно оценить взаимодействие «тайного покупателя» с сотрудником офиса);
* проводит оценку и фотосъемку прилегающей к филиалу /отделению территории;
* проводит фотосъемку всей имеющейся рекламы (оформление здания банка, реклама по пути к банку);
* задаёт вопросы по сценарию Приложение №2.
	1. Исследование проводится согласно сценарию по заказу заказчика 1 раз в месяц.

Результаты проверки каждого подразделения должны быть доступны для уполномоченных представителей Заказчика не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты ее проведения.

Исполнитель предоставляет сводную информацию по визитам и по подразделениям по результатам проведенной проверки 1 раз в месяц:

- отчеты по каждому подразделению;

- сводных таблиц (excel), с нарастающим итогом

- презентацию в формате Power Point.

* 1. В случае несогласия с результатами проверки по какому-либо из пунктов отчёта Заказчик может отправить отчет на доработку.
	2. В случае возврата отчёта на доработку Исполнитель обязан самостоятельно связаться с представителем Заказчика, отвечающим за этот проект, и разрешить возникшие вопросы в течение 5 (пяти) рабочих дней (не позднее указанного пятидневного срока, отведенного на разрешение претензии).
	3. Результаты проверки не принимаются в случаях, когда:
* Выполненные аудиозаписи имеют плохое качество (в результате низкого уровня звука или присутствия на ней посторонних шумов нет возможности распознать (расшифровать) более 30% (по хронометражу) диалога), записи неполные; не соответствуют расшифровке;
* Нарушена легенда визита;
* Заполнены не все пункты таблицы (Приложение № 2).
1. Требования к участнику.
	1. Предоставление качественной аудиозаписи проверки с расшифровкой диалога (аудиозапись должна прослушиваться и соответствовать расшифровке).
	2. Заказчику предоставляется сопровождающий менеджер, отвечающий за все рабочие вопросы. Менеджер должен постоянно работать с проектом, иметь электронный адрес и мобильный телефон.
2. Сроки оказания услуг.
	1. Сроки оказания услуг в течение 12 месяцев.

**Приложение №1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |    | Итого | Республика Каракалпакстан  | Андижанская область | Бухарская область | Джизакская область | Кашкадарьинская область | Навоийская область | Наманганская область | Самаркандская область | Сурхандарьинская область | Сырдарьинская область  | Ташкентская область  | Ферганская область | Хорезмская область  | г. Ташкент |
| 1 | Филиалы | ***15*** | 1 |   | 1 |   |   |   | 1 | 1 | 1 |   |   | 2 |   | 8 |
| 2 | Центры банковских услуг (ЦБУ) | ***3*** |   | 1 |   |   | 1 |   |   |   |   |   |   |   | 1 |   |
| 3 | Мини-банки | ***23*** | 4 |   | 4 |   |   |   |   | 6 | 2 |   |   | 1 | 1 | 5 |
| 4 | Офисы банковских услуг (ОБУ) | ***10*** |   |   |   | 1 | 1 | 1 |   |   |   | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | Запланированные ОБУ | ***9*** |   |   |   |   |   |   | 1 |   |   |   | 4 | 1 | 1 | 2 |
|  | **Итого:** | **60** | **5** | **1** | **5** | **1** | **2** | **1** | **2** | **7** | **3** | **1** | **5** | **5** | **4** | **18** |

Итого 60 точек по Республике Узбекистан, с дальнейшим увеличением до 100 точек по Республике Узбекистан.

Список с точными адресами в отдельном приложении.

**Приложение №2**

**Примерный типовой сценарий: \***

Сценарий предоставляется «Тайному покупателю» перед проведением проверки. Сценарий включает в себя список вопросов и перечень исследований, необходимый для проведения исследований.

Вопросы сценария для исполнителя могут изменяться в зависимости от филиала или отделений, при этом тайный покупатель должен строго следовать сценарию.

Уточненный сценарий будет передаваться по мере планирования визитов и потребностей в проверке в период проведения визитов.