**«Утверждаю»**

**Первый заместитель**

**Председателя Правления**

**Ф. Ботиров**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

**Техническое задание на проведение маркетингового исследования**

**«Тайный покупатель»**

Исследование проводится в филиалах и в центрах банковских услуг Ипотека-банка города Ташкента и в областных центрах Республики Узбекистан.

Требование к маркетинговым компаниям:

* Опыт работы по проведению маркетинговых исследований в банках не менее 3 лет;
* Наличие сертификата качества предоставляемых услуг;
* Наличие положительных отзывов от банков, в которых проводились исследования;
* Наличие опытных, обученных сотрудников на роль тайных покупателей, по банковским продуктам, обладающих необходимыми навыками;
* Возможность грамотно подготовить тайных покупателей и провести исследование профессионализма сотрудников банка и соблюдения внутренних стандартов качества обслуживания.

Предмет маркетингового исследования: соблюдение Корпоративных стандартов обслуживания клиентов в системе Ипотека банка при продажах банковских продуктов сотрудниками.

Интервьюер посещает филиалы и центры банковских услуг банка по заранее подготовленному сценарию, предоставленному банком.

Результаты исследований представляются в форме презентации и предоставление первичных данных (анкеты с ответами и указанием имени менеджера, аудиозаписи) и фотографии фасада с места проверки каждой точки банка.

Примерная форма вопросника с анкетами предоставляются банком. Детальный чек-лист (прилагается анкета) по 100 бальной шкале, определенный сценарий (легенда) по которому нужно будет посещать подразделения банка будет предоставлена. Визит будет выполнятся только в назначенную дату, в назначенный филиал или центр банковских услуг.

Финальный отчет должен содержать сравнительный анализ посещенных подразделений банка по критериям и между собой в двух языках (узб/рус).

Сделать аудиозапись всего визита от начала до конца.

Методология: качественное исследование.

Отчетностью является заполненная анкета-информация с указанием имен сотрудников по каждому выполненному визиту, аудиозапись, **фото фасада.** Предоставление детальных разъяснений практических мероприятий по устранению найденных проблем и предложений, рекомендаций по улучшению обслуживания.

Количество маркетингового исследования «тайный клиент»:

Минимум **по 5 визитов в каждую точку продажи** в одном периоде. Планируется изучить деятельность по банку 118 подразделений, включая центры банковских услуг и 38 филиалов банка.

По плану маркетинговое исследование будет проводится в 3 блока до конца текущего года (май, август, декабрь) общая потребность составляет **1770 визитов в год,** из них:

* в городе Ташкенте исследование будет проводится в 11 филиалах и 37 центрах банковских услуг, общее количество визитов **720 штук**
* по областям всего исследование будет проводится в 26 филиалах и 44 центрах банковских услуг, общее количество визитов составит **1050 штук**

После подписания договора об оказании услуг, банком направляется детальная легенда/сценарий по текущим продуктам и услугам, а также сегментам b2b /b2c.

Цены договорные, исходя из рынка услуг.

Поэтапная оплата стоимости выполненных работ, производится, после подписания сторонами акта о приемке выполненных работ, в течение 10 (дести) рабочих дней с даты выставления счета на оплату.

**Заместитель директора**

**Департамента филиальной сети Т. Мухитдинов**

**Начальник отдела**

**Клиентского сервиса С. Гулямова**