

“УТВЕРЖДАЮ”



Первый заместитель
Председателя правления
АКБ «Микрокредитбанк»

[Handwritten signature]
А. Хамидов

26.02.2024 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
ДЛЯ ВЫБОРА МАРКЕТИНГОВОЙ КОМПАНИИ НА
ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ “ТАИНСТВЕННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ”
С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА В ОТДЕЛЕНИЯХ АКЦИОНЕРНО-
КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА «МИКРОКРЕДИТБАНК»**

Ташкент 2024

Содержание:

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг	3
2. Основание для реализации проекта.....	3
3. Перечень работ и услуг, требуемый от исполнителя.....	3
4. Место выполнения работ и услуг	4
5. Условия выполнения работ и оказания услуг	4
6. Требования к участнику.....	4
7. Сроки оказания услуг	4
8. Ответственность исполнителя.....	4
9. Иные требования	5

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг.

1.1. Услуга по оценке персонала методом «Тайный покупатель» для улучшения качества сервиса в отделениях АКБ «Микрокредитбанк».

2. Основание для реализации проекта.

2.1. В соответствии с Постановлением Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23 марта 2018 года № ПП-3620.

3. Перечень работ и услуг, требуемых от исполнителя.

3.1. Исполнитель проводит подбор «тайных покупателей», их обучение, инструктаж, тестирование знаний предмета проверки, и организует проверки отделений банка «тайными покупателями».

3.2. Количество визитов: согласно запросу, но менее трёх раз. Время визита с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

3.3. В рамках визита в отделение банка «тайный покупатель»:

- проводит полную аудиозапись визита без раскрытия (аудиозапись должна быть целой, хорошего качества, чтобы можно было однозначно оценить взаимодействие «тайного покупателя» с сотрудником банковского отделения);
- проводит оценку и фотосъемку прилегающей к отделению территории;
- проводит оценку и фотосъемку внутреннего состояния отделения
- проводит фотосъемку всей имеющейся рекламы (оформление здания банка, реклама по пути к банку) интерьера (комнаты, уборная, касса) а также сотрудников;
- задаёт вопросы по сценарию (Приложение №1);
- Проводит стресс-тест путём провокации, изображения недовольства, инициализации постановочного конфликта
- Покупка продуктов по запросу (покупка продуктов оплачивается Заказчиком, а исполнитель указывает по счет фактуре)
- Применяет индивидуальный подход к каждой точке продажи по заявке заказчика но не менее трёх раз

3.4. Исследование проводится согласно легенде и сценарию (Приложение №1). Легенда и сценарий разрабатываются заказчиком, и передаются исполнителю в работу один раз в неделю.

3.5. Результаты проверки каждого отделения должны не позднее 3 (трех) рабочих дней после ее проведения быть доступны для уполномоченных представителей Заказчика:

- контроль за своевременностью совершения проверок;
- ознакомления с результатами посещения (анкета, фото- и аудио-файлы) не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента совершения проверки;
- внесения комментариев по итогам посещений отделений Заказчика «тайным покупателем»;

3.6. В случае согласия Заказчика с полнотой и правильностью проведенной проверки, отчёты считаются принятым. В случае несогласия с результатами проверки по какому-либо из пунктов отчёта Заказчик может отправить отчет на доработку (комментарий Заказчика должен содержать: дату, ФИО и электронный адрес сотрудника Заказчика, отправившего отчет на доработку, номер раздела и номер вопроса анкеты, по которому есть замечания, содержание проблемы и пожелания в части ее решения).

3.7. 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).

3.8. В случае повторного отклонения отчета Заказчиком, проверка считается несостоявшейся. Признание проверки несостоявшейся не освобождает Исполнителя от обязанности ее проведения и предоставления по итогам отчета, соответствующего требованиям настоящего Технического задания.

3.9. Проверка не принимается, если:

- 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;
- Не предоставлены необходимые фотоматериалы, либо фотоматериалы некачественные (не виден чек или договор);
- Заполнены не все пункты таблицы (Приложение № 1).

4. Место выполнения работ и услуг.

4.1. Все отделения (посещение отделений банка проводятся каждый месяц по 30-40 на основе заявления) акционерно-коммерческого банка «Микрокредитбанк».

5. Условия выполнения работ и оказания услуг.

5.1. В течение 3 (трех) рабочих дней по завершении оказания Услуг Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных Услугах по договору с приложением к нему отчетов.

5.2. Заказчик в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг. В случае не отправки Заказчиком подписанного Акта Исполнителю в указанные сроки, то услуги считаются оказанными надлежащим образом, и Заказчик не имеет претензий к оказанным услугам.

5.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуг, Стороны в течение последующих 3 (трех) рабочих дней должны по результатам рассмотрения замечаний составить двусторонний Акт с перечнем принятых Исполнителем за счет и в сроки, согласованные Сторонами.

6. Требования к участнику.

6.1. Предоставление качественной аудиозаписи проверки с расшифровкой диалога (аудиозапись должна прослушиваться и соответствовать расшифровке).

6.2. Предоставление качественных фотографий (должны быть хорошо видны надписи на чеке и договоре).

6.3. Заказчику предоставляется сопровождающий менеджер, отвечающий за все рабочие вопросы. Менеджер должен постоянно работать с проектом, иметь электронный адрес и мобильный телефон.

7. Сроки оказания услуг.

7.1. Сроки оказания услуг в течение 1 года.

8. Ответственность исполнителя:

8.1. Ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по оказанию услуг считаются нарушения требований настоящего технического задания, в том числе:

- Непосещение любого из Указанных в запросе период проведения проверок;
- Отклонение от сценария при посещении отделения и тайной закупке;
- Нарушение легенды визита в отделения;
- Неполное заполнение таблиц из Приложения № 1;

- Не предоставление или предоставление аудиозаписи посещения отделения, имеющей плохое качество/неполной/не соответствующей расшифровке;
 - Непредставление или предоставление неполной расшифровки аудиозаписи посещения офиса;
 - Непредоставление или предоставление некачественных фотоматериалов (фотографий прилегающей к офису территории, внутреннего состояния офиса, всей имеющейся рекламы (оформление здания клиники, реклама по пути к офису); чека и договора).
- 8.2. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов нарушения требований настоящего технического задания, Заказчик помимо отправки отчетов Исполнителя на доработку в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего технического задания, вправе применить к Исполнителю штрафные санкции в размере 50 000 сум за каждый факт такого нарушения.
- 8.3. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по оказанию услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты неустойки в размере 0,1% от цены договора за каждый календарный день просрочки.
- 8.4. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов фальсификации данных, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере 0,1% от цены договора за каждый факт такой фальсификации.

9. Иные требования.

- 9.1. Заявка на участие в конкурсе должна содержать следующие сведения:
- Лицензию на право занятия “Таинственный покупатель” (копия, заверенная печатью Участника).
 - Свидетельство о государственной регистрации (копия, заверенная печатью Участника).
 - Учредительные документы (копии)
 - Финансовая отчетность по состоянию на 01.03.2024 года
- 9.2. Документ о подтверждении платежеспособности Участника.
- 9.3. Сведения о перестраховании деятельности Участника.
- 9.4. Титульный лист, который должен содержать:
- Наименование Участника
 - Юридический и почтовый адрес Участника
 - Реквизиты представителя Участника
 - Контактные телефоны, факс, e-Mail Участника
- 9.5. Количество отчетов и размер оплаты на одного услуг, которая должна включать:
- Количество отчетов
 - Размер оплаты для оказания услуг
 - Условия оплаты
 - Размер безусловной франшизы

Приложение №1

Примерный типовой сценарий: *

Оценка качество обслуживания

1	Электронная очередь	
1.1	Сотрудники обслуживают только по тикетам	
2	Установление контакта с гостем	%
2.1	Сотрудник первым установил визуальный контакт	
2.2	Сотрудник приветствует клиентов «Доброе утро/день/вечер»	
2.3	Сотрудник предложил присесть «Присаживайтесь, пожалуйста»	
2.4	Сотрудник представился клиенту «Меня зовут _____!»	
2.5	Сотрудник уточнил имя клиента «Как я могу к Вам обращаться?»	
3	Выявление потребностей	
3.1	Сотрудник задал все вопросы, предусмотренные книгой продаж по продукту	
4	Предложение продукта	
4.1	Сотрудник озвучил все условия по продукту, предусмотренные книгой продаж	
4.2	Сотрудник озвучил все конкурентные преимущества продукта, предусмотренные книгой продаж	
4.3	Сотрудник озвучил условия получения продукта	
4.4	Инициатива была на стороне сотрудника	
4.5	Сотрудник передал клиенту буклет по продукту и список документов (по кредитному продукту)	
4.6	Сотрудник уточнил у клиента заинтересованность в продукте	
5	Кросс-продажи	
5.1	Сотрудник сделал предложение хотя бы одного дополнительного продукта или услуги	
6	Завершение контакта	
6.1	Сотрудник поблагодарил клиента «Благодарим Вас за обращение в «Микрокредитбанк»	
6.2	Сотрудник попрощался с клиентом фразой «Всего Вам доброго, будем рады видеть Вас снова!»	
7	Этика и культура	
7.1	Сотрудник улыбается при обслуживании клиента	
7.2	Сотрудник сохраняет визуальный контакт в течение всего диалога	
7.3	Сотрудник не перебивает клиента	
7.4	Сотрудник не спорил с клиентом	
7.5	Сотрудник использовал имя клиента в правильном формате (имя и отчество или имя + АКА / ОПА)	
7.6	Сотрудник использовал имя клиента не менее 5 раз за время диалога с клиентом	
7.7	Сотрудник использовал имя клиента при предложении продуктов	
7.8	Сотрудник использует слово «пожалуйста»	
7.9	Сотрудник не говорит одновременно с клиентом, не договаривает за клиентов слова	
7.10	Сотрудник не использует слова-паразиты	
7.11	Сотрудник не использует жаргон и сленг	
7.12	Сотрудник не использует профессиональные термины, если использует, то расшифровывает	
7.13	Сотрудник разговаривал с клиентом исключительно на «Вы»	
7.14	Сотрудник не отвлекался на телефонные звонки	

7.15	Сотрудник уважительно общается к коллегам: по полному имени, не кричит	
7.16	У сотрудника грамотная речь	
7.17	Сотрудник не использует слова неуверенности: «возможно», «наверняка», «по-моему» и аналогичные	
7.18	За время диалога сотрудник сделал клиенту хотя бы один комплимент	
7.19	Сотрудник не использовал слова «нет», «не знаю», «не хочу» и аналогичные	
7.20	Сотрудник не использовал отрицательных формулировок	
7.21	Сотрудник ответил на все заданные клиентом вопросы	
7.22	Сотрудник не использует фразы-упреки: «я Вам уже говорил...», «еще раз повторяю...»	
7.23	Сотрудник не критиковал коллег, не озвучивал внутренние проблемы банка	
7.24	Сотрудник разговаривает с клиентом дипломатично, не раздражается и не смеется	
7.25	Сотрудник не проявлял сарказма по отношению к клиенту	
7.26	Сотрудник не использует выражение «не за что»	
7.27	Сотрудник не совершает паразитных движений: хруст пальцев, дерганье ногой, чесание	

Оценка помещения здания (внешний и внутренний)

№	Критерий	Вес критерия	Факт соответствия критерия	Комментарии (в чем выражается несоответствие)
1. Внешний вид и содержание офиса (Максимальный вес критерия - 40)				
1.1.	Внешний вид отделения: нет мусора, чистые стекла, чистые вывески и логотипы	5		
1.2.	Внутренний вид отделения: нет мусора, чистые стены, полы, двери, мебель, отсутствует запах еды	5		
1.3.	Фирменный стиль: вывески и логотипы по бренду, без дефектов, есть график работы, телефон доверия	3		
1.4.	Нет перегоревших ламп: освещение, подсветка логотипа, подсветка интерьера	2		
1.5.	Работают электронные устройства: электронная очередь (в аппарате имеется бумага), телевизор (крутится реклама по назначению), табло по курсам валют	9		
1.6.	В кулере есть вода	3		
1.7.	Есть одноразовые стаканы возле кулера	2		
1.8.	Чистота в санузле: чистые полы, окна, двери, раковины и унитазы, стены, нет мусора	5		
1.9.	Наличие туалетных принадлежностей в санузле: урна, туалетная бумага, жидкое мыло, салфетки	5		
2. Внешний вид сотрудника (Максимальный вес критерия - 20)				
2.1.	Униформа: брюки (юбка) + рубашка (блузка) + галстук (платок) + пиджак (допускается не носить)	10		
2.2.	Корпоративный бейдж есть, расположен в видном месте, волосами или одеждой не закрыт	5		
2.3.	Прическа и украшения соответствуют стандартам	5		
3. Внешний вид рабочего места (Максимальный вес критерия - 30)				

3.1.	На рабочем месте нет предметов одежды: пиджак на стуле, шапка, платок, перчатки и т.п.	10		
3.2.	На рабочем месте нет лишних предметов: фотографии, наклейки, стикеры на мониторе, блокноты и ручки других компаний, игрушки, сувениры	5		
3.3.	Нет лишних вещей: подстилка на стуле, чашки, ложки	5		
3.4.	На столе нет документов других клиентов	5		
3.5.	На столе нет мобильного телефона	5		
4. Стандарты документов (Максимальный вес критерия - 10)				
4.1.	Документы клиентов оформлены по стандартам	5		
4.2.	Документы на информационном стенде оформлены по стандартам	5		

Согласовал:

Управление развития сетями



А.Худайбергенов