

Техническое задание на проведение исследования качества сервиса по методу «Тайный покупатель» в южном и северном регионе Банка

1. Цель исследования:

- Оценить соответствие процесса предоставления банковских услуг установленным в банке стандартам качества обслуживания.

2. Объекты исследования:

2.1. Отделения, расположенные в г. Бишкек и регионах Кыргызской Республики в следующем количестве:

- 24 филиала
- 29 сберегательных касс
- 3 пункта обслуживания клиентов (ПОК).

Количество визитов в каждый филиал и сберкассау – от 4 до 5, в ПОК – 1.

2.2. Контакт-центр (количество звонков - не менее 18).

Важно: Исследование «Тайный покупатель» будет вестись частями разными договорами (компаниями) по регионам, поэтому просим вас предоставить коммерческое предложение на 2 региона: южный и северный.

3. Сценарии (банковские продукты) для исследования:

3.1. Для отделений:

- Вклад
- Платежная карта
- Мобильное приложение
- Кредит для малого и среднего бизнеса (МСБ)
- Микрокредит.

По каждому продукту осуществляется один визит. Один тайный покупатель осуществляет в одно отделение только один визит.

3.2. Для Контакт-центра:

- Вклад
- Платежная карта
- Мобильное приложение.

Количество звонков в Контакт-центр равномерно распределяется по сменам работы Контакт-центра и банковским продуктам. Один тайный покупатель осуществляет только один звонок.

Сценарии предполагают получение консультации без покупки указанного продукта.

4. Требования к тайному покупателю:

- мужчина или женщина в возрасте 25 – 55 лет;
- высшее или среднее специальное образование.
- не является / не являлся в прошлом клиентом КИКБ;

- не имеет родственников, работающих в КИКБ; не имеет знакомых, работающих в том отделении КИКБ, куда направляется в качестве тайного покупателя.
 - не участвовал в проекте «Тайный покупатель» для КИКБ ранее.
 - тайные покупатели по кредиту МСБ должны быть представителями МСБ.
- Дополнительные требования будут предоставлены в случае подписания контракта на выполнение исследования.
- Заказчик может посещать инструктажи тайных клиентов, и проводить их выборочную проверку.

5. Инструментарий исследования:

Методология и инструментарий предлагается исполнителем.

Заказчик укажет требования к опросу и требования к отчету.

6. Отчетность:

Предоставление полной базы данных в форматах Excel (детальные таблицы), PowerPoint, аналитической отчетности в разрезе визитов (с указанием имен консультировавших работников Банка), отделений, продуктов, операционного и кредитного блоков и в целом по банку, аудиозаписей визитов и звонков в Контакт-центр, их текстовых расшифровок.

Заказчик укажет требования к опросу и требования к отчету.

7. Сроки проведения.

Визиты в отделения и звонки осуществляются по «скользящему» графику в течение заданного заказчиком периода (несколько месяцев), результаты предоставляются по мере исполнения и общий консолидированный результат в целом по проверенным отделениям - до 1.12.25 г. (сроки будут уточнены при заключении договора)

8. Требования к компании исполнителю:

- Юридическое лицо - резидент КР,
- Опыт проведения исследований качества сервиса по методу «Тайный покупатель» в корпоративном секторе, наличие рекомендаций и договоров (предоставить банку),
- опыт проведения других исследований в сфере качества сервиса, показателей удовлетворенности клиентов и др.,
- аккредитация ЕБРР, IFC, ОБСЕ, ПРООН или других международных организаций,
- предоставить Банку финансовую отчетность за 2022, 2023, 2024 г.