



мобильная рабочая сила **везде и всегда**

Коммерческое предложение

на проведение оценки качества обслуживания в различных каналах в банке при помощи технологии MyTask с привлечением клиентов в интересах компании «Росгосстрах»



Исх. № _____

Дата _____

Уважаемый Марьяна,

Компания MyTask рада предложить Вам проведение оценки качества обслуживания в различных каналах в банке с использованием современных мобильных и облачных технологий. Оценка будет проводиться *действующими клиентами компании*, использующими смартфоны с приложением MyTask и желающими принять участие в жизни компании.

Приложение позволяет клиентам делать фотографии, вносить ответы в опросные листы и отправлять отчеты сразу после посещения необходимой точки.

Тайные покупатели привлекаются из числа участников групп компании «Росгосстрах» в социальных сетях или реальных посетителей магазинов.

Такое решение позволяет достичь сразу нескольких целей:

1. **Снизить издержки.** Клиенты компании не требуют оплаты за выполнение задания. Они выполняют проверки, потому что заинтересованы в улучшении качества обслуживания в банках, постоянными клиентами которого они являются.
2. **Получать достоверную информацию для дальнейшей аналитики.** Действующие клиенты намного лучше понимают, что важно для покупателя, а что нет. В отличие от тайных покупателей, настоящий клиент будет с большим участием слушать консультацию специалиста, задавать более сложные вопросы, а не просто следовать легенде и один за одним задавать вопросы из чек-листа.
3. **Добиться лояльности клиентов.** Проводя проверку самостоятельно, посетитель банка становится частью компании. Он будет с большей вероятностью посещать банк, в котором он может самостоятельно повлиять на качество обслуживания. Клиент расскажет об этой проверке своим друзьям и станет адвокатом вашего бренда.

Предлагаем Вам ознакомиться с примерной структурой, ориентировочными сроками и стоимостью исследования:

Предмет, цели и задачи

Объект оценки: офисы продаж «Росгосстрах»

Метод оценки: заполнение чек-листов в приложении MyTask

Задача: провести проверки качества обслуживания без привлечения тайных покупателей.



Описание основных этапов

1. Подготовительный этап

Подготовительный этап предполагает утверждение плана – графика работ, поиск клиентов в социальных сетях, разработка и программирование анкет, написание инструкций и проведение инструктажа.

2. Проведение исследования

На данном этапе клиенты устанавливают приложения на свои смартфоны и отправляются на проведение проверок. При помощи программы клиенты заносят в базу данных информацию о посещении.

3. Сбор результатов и подготовка отчета

Сотрудники компании MyTask обрабатывают полученную информацию и составляют отчет.

Отчет состоит из 2 частей:

1. Сводная таблица всех собранных данных в формате XLS
2. Презентация в PowerPoint со статистикой по проекту и результатами исследования.

Стоимость оценки качества обслуживания

Стоимость обработки одной анкеты составит 100-300 рублей, в зависимости от размера анкеты.

Цены включают в себя НДС.

Данное предложение актуально до 31.08.2013 г.

Генеральный директор
ООО «Новые технологии»

_____ Д.Е. Слабаков