

Метод: Тайный покупатель

1. Сфера деятельности компании	
2. Объект исследования: - все сотрудники - сотрудники отдела продаж - сотрудники колл-центра - прочее (указать)	
3. Цели и задачи исследования: - оценка качества работы персонала - оценка соблюдения Стандартов обслуживания - оценка соблюдения правил проведения акций - прочее (указать)	
4. Формат проверки: - визит в торговую точку - телефонный звонок - интернет-проверка - прочее (указать)	
5. Количество точек для проверки	
6. Количество проверок в месяц в каждой точке	
7. Общее количество проверок в месяц	
8. Периодичность исследования: - ежемесячно - ежеквартально - ежегодно - разово	
9. География проекта (указать конкретные города)	
10. Планируемые сроки начала и окончания проекта	
11. Опишите Вашего потенциального клиента (это необходимо для подбора тайных покупателей)	
12. Сколько визитов может сделать один тайный покупатель. Может ли один тайный покупатель посетить несколько торговых точек	
13. Необходимо ли реальное приобретение товара/услуги в проверяемой торговой точке. Если да, то опишите, что именно надо приобрести и какова примерная сумма одной покупки	
14. Наличие готового чек-листа или надо разрабатывать	
15. Критерии для оценки Стандартов обслуживания (регламенты, корпоративные стандарты, скрипты, бренд-бук и т.д.)	
16. Планируемый бюджет исследования (руб./месяц)	
17. В каком виде Вам необходимо предоставить финальную отчетность (заполненные анкеты/ сводная таблица по результатам в формате EXCEL/ аналитический отчет)	
18. Дополнительные пожелания	

* Чем более полно Вы дадите ответы, тем более точно мы сможем реализовать задачу