**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ МЕТОДОМ ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ**

1. **Термины и определения**

**Метод «Тайный покупатель»** - метод маркетинговых исследований, при котором для оценки уровня качества обслуживания и степени выполнения стандартов работы с клиентами в компании оценивается с помощью нанятых Исполнителем сотрудников «Тайных покупателей», которые под видом обычных клиентов посещают тот или иной объект проверки с целью проверить работу обслуживающего персонала и оценить уровень качества предоставляемого сервиса с последующей фиксацией полученных результатов.

**Объект проверки** – аэропорт или вокзал, указанные в приложении 1 настоящего технического задания, а именно:

* Аэропорт Домодедово
* Аэропорт Шереметьево
* Аэропорт Внуково
* Павелецкий вокзал
* Белорусский вокзал
* Киевский вокзал

**Чек-лист** - анкета-опросник, как правило, объемом от 40 до 100 вопросов, заполняемая Тайным покупателем по результатам визитов. Вопросы, включаемые в Чек-лист, разрабатываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком.

**Регламент мониторинга** - график визитов (день/время), продолжительность визита, порядок, особенности заполнения и предоставления Чек-листа Исполнителю.

**Сценарий визита** - описание действий Тайного покупателя, список задаваемых вопросов и тем для обсуждения с персоналом Заказчика во время визита. Сценарий визита направлен на выявление особенностей обслуживания клиентов Заказчика. Сценарий визита согласовывается с Заказчиком и используется для инструктажа Тайных покупателей.

**Проверка** - контроль, осуществляемый Исполнителем по заданию Заказчика в рамках настоящего Договора, производимый в форме совершения непосредственных визитов на Объекты проверки.

**Волна проверки** – период в течение которого проверяются все указанные типы сотрудников длительностью не более 3х недель.

1. **Цель и задачи проекта.**

Оценка качества обслуживания методом Тайный покупатель персонала первой линии обслуживания пассажиров.

Проводимые в рамках проекта работы будут являться основой для оценки качества обслуживания пассажиров разными категориями сотрудников, работающими на первой линии обслуживания пассажиров, а также для разработки стратегии обслуживания пассажиров, нацеленной на увеличение пассажиропотока, перевозимого поездами «Аэроэкспресс» в/из аэропортов Шереметьево, Домодедово, Внуково и рост доли «Аэроэкспресс» в структуре трансфера авиапассажиров.

Для обеспечения эффективности стратегии необходимо провести комплексный анализ качества обслуживания пассажиров всеми категориями сотрудников первой линии обслуживания, а именно произвести проверку соблюдения стандарта сервисного обслуживания методом Тайный покупатель следующими категориями сотрудников:

- Кассиров в стационарных кассах (24 Проверки)

- Сменных специалистов терминалов (12 Проверок)

- Специалистов на стойках информации (6 Проверок)

- Мобильных кассиров (32 проверки)

Итого 74 проверки за 1 волну.

Итого по 3м волнам – 222 проверки.

1. **Предмет контракта:**

Проведение проверок исполнения стандарта сервисного обслуживания методом «тайный покупатель» на 6 объектах.

**4. Сроки (периоды) оказания услуг/выполнения работ:**

3 волны проверок

Первая волна проверок – июнь 2019 года

Вторая волна проверок – август 2019 года

Третья волна проверок – ноябрь 2019 года

1. **Место оказания услуг/выполнения работ:**

Российская Федерация, г. Москва

# Наименование и адрес заказчика

ООО «Аэроэкспресс»

Московская обл., г. Химки, аэропорт «Шереметьево»

1. **ВИДЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ.**
* Разработка и согласование с заказчиком чек-листа и как минимум 4х различных сценариев проведения проверок.
* Проведение проверок в течение 3х недель по каждой из волн проверок.
* Создание аналитического отчета по итогам проведения проверок по каждой волне и предоставления сравнительного анализа динамики результатов по итогам проведения каждой из волн проверок.
* Согласование с Заказчиком всех материалов проекта – обучающих материалов, инструкций, анкет и т.п. не позднее 5 рабочих дней с даты подписания контракта, начало проведения первой волны проверок не позднее 10 рабочих дней с даты подписания контракта. Фиксация имени и должности проверяемого сотрудника, производящего обслуживание, даты и времени, места проведения проверки.
* Аудиозапись в формате MP3, фото фасада кассы или места проведения проверки в формате JPG как подтверждение каждой из проверок.
* 100% проверка заполненных анкет корректором Исполнителя на полноту, корректность заполнения анкеты ТП, соответствие аудиозаписи проверки, качество отчета по итогам визита и отсутствие идентичных (скопированных) отчетов в базе по каждой из проверок.
* 100% аудиозаписей проверок с хорошим звуком, разборчивой речью, на русском языке, в соответствии со сценариями проверок.
1. **Регламент каждой волны Мониторинга**

Исследование проводится среди 4-х типов проверяемых сотрудников Заказчика на территории 3-х аэропортов и 3-х вокзалов в соответствии с Приложением 1. Проверке подлежит любой сотрудник Заказчика (без привязки к конкретному ФИО) и только один раз в рамках 1 волны проверки. Один Представитель Группы мониторинга («Тайный покупатель») за волну Мониторинга может совершить несколько Проверок, но не в течение 1 дня и только для 1 типа сотрудника в рамках 1 волны проверок.

Перечень и местоположение точек, находящихся на объектах проверок для проверки мобильных кассиров указаны в Приложении 2.

1. **Сценарий визита**

 «Тайные покупатели» совершают визиты на Объекты проверки Заказчика согласно утвержденному сценарию с целью получения консультации по предлагаемому продукту. В ходе визита «Тайные покупатели» оценивают компетентность сотрудников, указанных в приложении 1, степень выполнения стандартов обслуживания. Оценка качества облуживания осуществляется в соответствии с Чек-листом и Инструкцией, которые утверждаются до начала выполнения полевых работ.

«Тайный покупатель» после предоставленной консультации по сценарию, который утверждается для каждой категории проверяемых сотрудников, совершает покупку на сумму 500 (пятьсот) рублей, возврат которой он не осуществляет. Стоимость покупки включена в стоимость Проверки.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО АГЕНТСТВА:**
* Менеджмент проекта

- разработка методологии, дизайна исследования, расчет и рекрут тайных покупателей, подготовка всех остальных материалов исследования;
- наличие выделенного сотрудника Агентства, отвечающего на все вопросы Заказчика.

* Материалы исследования

- разработка чек-листа и 4 сценариев проведения исследования.

- обработка результатов, приведение их к единому виду

* Полевые работы

- организация и проведение полевых работ, контроль проведения полевых работ с помощью аудиозаписей и фотографий

* Контроль качества работ и полученных данных на всех этапах проекта
* Обработка данных

- кодировка, проверка, ввод, чистка и обработка данных;

- проверка корректности заполненных чек-листов;

- предоставление частотных распределений по всем вопросам чек-листа с основными пересечениями в формате Excel

- предоставление аудио записей интервью на цифровых носителях

* Соблюдение сроков проведения работ
* Анализ данных и отчет

- подготовка аналитического отчета в формате PPT и PDF на русском языке с выводами и рекомендациями.

1. **ТЕХНИЧЕСКОЕ И ЦЕНОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Основные требования к оформлению предложения:

* + - Формат Технического предложения - MS Power Point (PDF)
		- Предпочтительный объем презентации – не более 20 слайдов (дополнительную информацию можно размещать в Приложениях).

Разделы Технического предложения

Презентация компании

* Краткая информация о компании (1-2 слайда)
* Краткое резюме членов проектной команды (с примерами проектов, где выполнялись аналогичные функции), которые будут непосредственно задействованы в реализации проекта, включая менеджера проекта (account manager), аналитика проекта (в случае если анализ данных проводит не менеджер проекта) и представителя полевого подразделения

Опыт компании

* Информация об опыте проведения исследований методом Тайный покупатель

Методология исследования

* Метод тайный покупатель

Предложение по структуре анкеты

* Структура чек-листа должна отражать предлагаемую логику проведения интервью и давать четкое понимание уровня детализации вопросов

Контроль качества работ

* Описание предполагаемых для данного проекта методов контроля качества работ и полученных данных на всех этапах проекта (методы проверки, % проверяемых интервью каждым методом, проверяемые параметры, предлагаемые возможности / ограничения для Заказчика участия в контроле данных)

График проведения проекта

* Необходимо предоставить детальный план-график проведения проекта, исходя из необходимости окончания работ над проектом и предоставления отчетной документации по каждой из волн и объектов проверок

Стоимость предложения

* Расчет стоимости исследования в деталях – в разрезе отдельных статей, позволяющих получить четкое понимание подхода агентства к ценообразованию.
* Все ценовые расчеты необходимо приводить с указанием НДС

Приложение

* Предоставить пример аналитического отчета (или несколько выборочных страниц отчета) по реально проведенному аналогичному исследованию, который бы позволил наглядно продемонстрировать подходы агентства к формированию структуры отчета, анализу данных, визуализации результатов исследования. Детализации выводов и стилю изложения информации.
1. **Форма отчета:**
2. предоставление данных по всем проверкам в формате Excel со всеми исследуемыми параметрами в соответствии одна проверка-одна строка
3. подготовка аналитического отчета в формате PPT и PDF на русском языке с выводами и рекомендациями.
4. передача результатов работы на цифровом и бумажном носителях.
5. **Бюджет**

Цены предоставляются в рублях с учетом НДС.

Бюджет должен включать все расходы агентства и привлеченных субподрядчиков.

Цены фиксируются на весь срок оказания услуг.

Приложение 1. Количество проверяемых сотрудников, их типы и объекты проверок

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период проверки** | **ТИП проверяемого сотрудника****/ объекты проверок** | **Домодедово** | **Шереметьево** | **Внуково** | **Павелецкий вокзал** | **Белорусский вокзал** | **Киевский вокзал** |
| **Июнь 2019** | **1.       Кассиры в стационарных кассах (вокзалы +аэропорты) (4 кассира\*6 точек= 24 проверок)** | 4 человека | 4 человека(терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 6 человек | 4 человека | 4 человека |
| **2.       Сменный специалист терминала  (вокзалы +аэропорты)  (2 сотрудника\*6 точек = 12 проверок)** | 2 человека | 2 человека (терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 2 человека | 2 человека | 2 человека |
| **3.       Специалист на стойке информации (вокзалы 2 шт + SVO) ( 2 сотрудника\*3 точки =6 проверок)** | - | 2 человека(терминал аэроэкспресс) | - | 2 человека | 2 человека | - |
| **4.    Мобильные кассиры (только аэропорты) (4 сотрудника\*8 точек = 32 проверки)** | 6 человек | 8 человек (терминал Е,F,D) | 6 человек | 4 человека | 4 человека | 4 человека |
| **Август 2019** | **1.       Кассиры в стационарных кассах (вокзалы +аэропорты) (4 кассира\*6 точек= 24 проверок)** | 4 человека | 4 человека(терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 6 человек | 4 человека | 4 человека |
| **2.       Сменный специалист терминала  (вокзалы +аэропорты)  (2 сотрудника\*6 точек = 12 проверок)** | 2 человека | 2 человека (терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 2 человека | 2 человека | 2 человека |
| **3.       Специалист на стойке информации (вокзалы 2 шт + SVO) ( 2 сотрудника\*3 точки =6 проверок)** | - | 2 человека(терминал аэроэкспресс) | - | 2 человека | 2 человека | - |
| **4.    Мобильные кассиры (только аэропорты) (4 сотрудника\*8 точек = 32 проверки)** | 6 человек | 8 человек (терминал Е,F,D) | 6 человек | 4 человека | 4 человека | 4 человека |
| **Ноябрь 2019** | **1.       Кассиры в стационарных кассах (вокзалы +аэропорты) (4 кассира\*6 точек= 24 проверок)** | 4 человека | 4 человека(терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 6 человек | 4 человека | 4 человека |
| **2.       Сменный специалист терминала  (вокзалы +аэропорты)  (2 сотрудника\*6 точек = 12 проверок)** | 2 человека | 2 человека (терминал аэроэкспресс) | 2 человека | 2 человека | 2 человека | 2 человека |
| **3.       Специалист на стойке информации (вокзалы 2 шт + SVO) ( 2 сотрудника\*3 точки =6 проверок)** | - | 2 человека(терминал аэроэкспресс) | - | 2 человека | 2 человека | - |
| **4.    Мобильные кассиры (только аэропорты) (4 сотрудника\*8 точек = 32 проверки)** | 6 человек | 8 человек (терминал Е,F,D) | 6 человек | 4 человека | 4 человека | 4 человека |