

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Таинственный посетитель

05.05.2026

Цели и задачи исследования

Основная цель проведения данного исследования - определить уровень и качество обслуживания новых Клиентов, максимально выявить свои слабые и сильные стороны относительно потенциальных Клиентов и скорректировать политику и подход к работе с клиентами.

Предельная стоимость услуг за год составляет 350 000 000 сум.

Методика проведения исследования

Агентство предлагает проведение исследований следующим методом по секторам:

B2B (Корпоративный сегмент) и B2C (Розничный сегмент)

1. Таинственный посетитель

Интервьюер посещает банк Клиента по заранее составленному сценарию. Оценивает от внешнего вида банка до фразы прощание с клиентом. Результаты исследований представляются в форме презентации. Возможно также по предварительной договорённости с Клиентом предоставление первичных данных (анкеты с ответами, аудиозаписи) и фотографии с указанием даты и времени проверки каждой точки.

География

Ташкент и Ташкентская область, Андижанская область, Ферганская область, Наманганская область, Бухарская область, Навоийская область, Самаркандская область, Кашкадарьинская область.

Результаты исследований

Отчёт предоставляется в формате PDF, аудио запись, анкета, фото, по предварительной договорённости видео отчет.

Сроки проведения исследований

B2C (Розничный сегмент) 70 визитов

18 рабочих дней (с 2 по 25 число календарного месяца).

Инструментарий для проверки достоверности интервью

По точкам посещённых таинственными посетителями обязательно предоставление всех заполненных анкет, проведение аудиозаписи, фотографирование внешнего вида точек с указанием даты, а также по предварительной договорённости с Клиентом проведение видеозаписи точек с указанием даты.

Наименование расходов	B2C
Один филиал 1 (один) визит B2C	1 визита
Одна точка продаж 1 (один) визит B2C	1 визит
Аналитика 1 (одного) филиала (точки продаж)	1 визита на 1 (один) филиал/1 визит на 1 точку продаж
Всего 17 филиалов и 53 точек продаж, 70 визитов в месяц	

B2B (Корпоративный сегмент филиал) 17 ВИЗИТОВ

18 рабочих дней (с 2 по 25 число календарного месяца).

Инструментарий для проверки достоверности интервью

По точкам посещённых таинственными посетителями возможно предоставление всех заполненных анкет, аудиозапись и фотографирование внешнего вида филиала с указанием даты, а также по предварительной договорённости с Клиентом проведение видео записи. Формат отчёта аналитика в формате Power Point.

Наименование расходов	Ташкент	Регионы
Филиал, ЦБУ, ЭЦ (количество визитов)	8	9
Всего 17 филиалов: из них 9 в регионах, 8 в городе Ташкент, 17 визитов в месяц		

Начальник отдела
управления и развития розничной сети

Орифов Л.Л.

Контакты

г.Ташкент, ул. Абдулла Кадырий, 2а дом
Тел: (78) 140-69-00 (1858)