

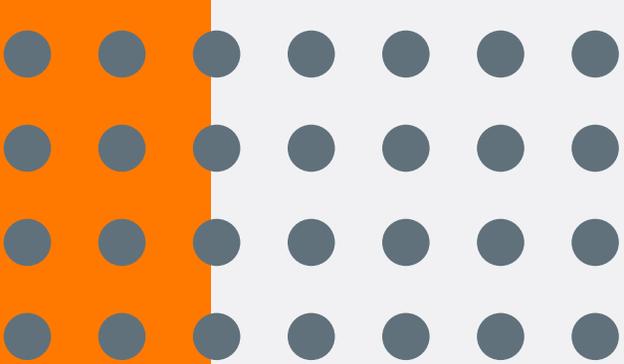


Международная
исследовательская
компания

Customer Experience

4SERVICE GROUP





МЕХАНИКА КОНТРОЛЬНОЙ ПРОВЕРКИ ЭССЕ МЕТОДОМ ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

ЗАДАЧА ПРОВЕРКИ:

- 1.** Проверка достоверности данных об обслуживании, заявленных в эссе участников CX World Awards
- 2.** Оцифровка полученных результатов по качеству обслуживания для формирования рейтинга
- 3.** Презентация результатов исследования – как дополнительной информации о номинантах на премию CX World Awards для членов жюри
- 4.** Подготовка рекомендаций для номинантов участвующих в проверке

Проект реализуется
компанией- партнером 4Service

4SERVICE GROUP RUSSIA ВХОДИТ В МЕЖДУНАРОДНЫЙ ХОЛДИНГ 4Service Austria

ГОД ОСНОВАНИЯ – 2001



65%

Рынка исследований в сфере
сервиса в Российской Федерации



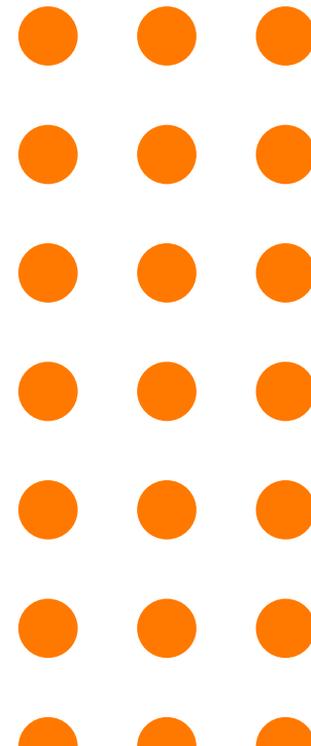
50 000

Ежемесячных проверок в РФ

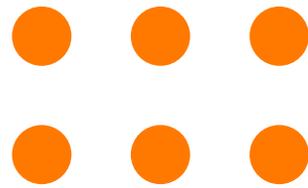


500 000+

Тайных покупателей и аудиторов



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНТРОЛЬНОЙ ПРОВЕРКИ



Разработка инструментария

Анализ информации об обслуживании, заявленной в эссе

Выделение критериев (стандартов обслуживания), которые можно оценить

Формирование анкеты



Проведение полевых исследований

Адресная программа формируется рандомной выборкой по всей территории присутствия номинанта с учетом наличия различных форматов локаций



Заполнение отчетности

В течение 12 часов после выполнения оценки проверяющий (Тайный покупатель) заполняет анкету, отмечая уровень выполнения стандартов обслуживания



Формирование отчетов аналитиками

Отчетность (анкеты) – оцифрованные данные об обслуживании собираются на платформе Shopmetrics, отдельно формируется краткий отчет (формат Excel, PDF)



Презентация отчетов на защите участников

Презентация отчетов проводится на защите участников. Полученные в результате исследования данные являются дополнительной информацией для членов жюри (при принятии решения о награждении)



Отправка результатов участникам

После защиты данные об уровне обслуживания в виде отчетов направляются участникам и могут быть использованы для улучшения сервиса в компании

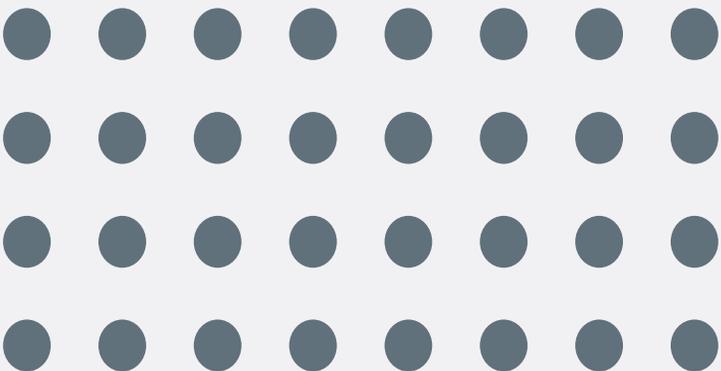
Специальная премия 4Service «Service Crown»



Победитель определяется методом суммирования баллов.

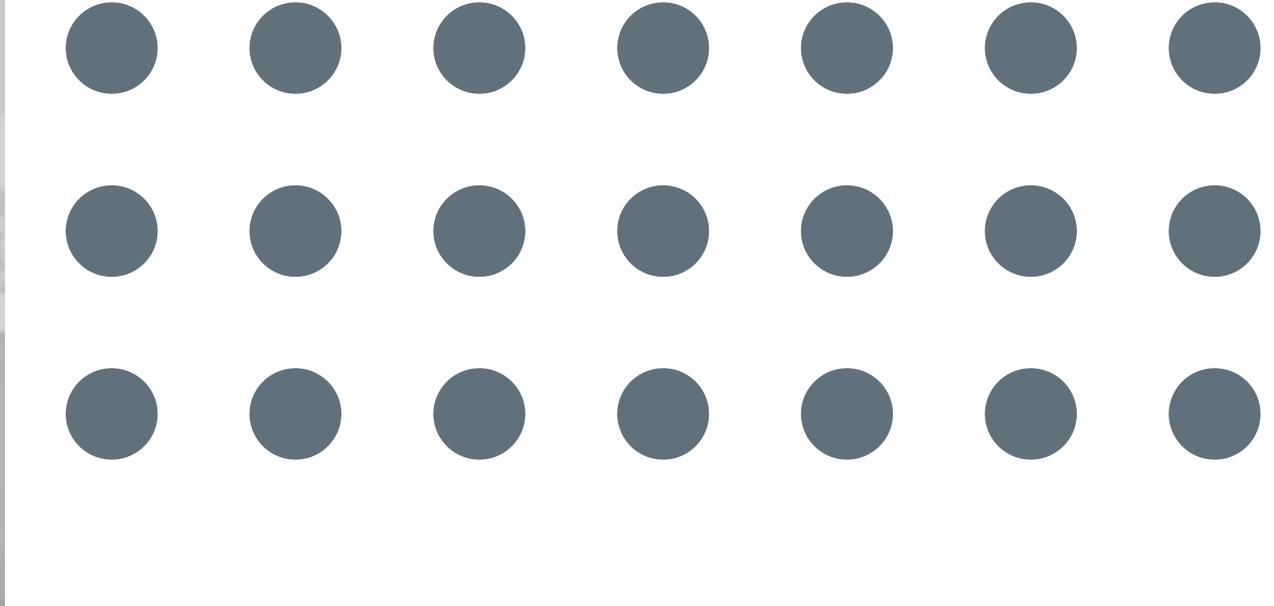
УСЛОВИЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОБЕДИТЕЛЯ

- 1.** ● Победитель контрольной проверки методом Тайный Покупатель согласно общему результату соответствия выполнения критериев эссе (принцип начисления баллов: 10 - за первое место, 8 - за второе, 6 - за третье, 5 - за 4-е место и так далее до 1 бал за 8 место)



- 2.** ● Выбор лучшей компании среди претендентов по результатам опроса потребителей России на онлайн панели Shormetrics (500 тыс пользователей по всей России), с соблюдением соц-дем портрета жителей России (принцип начисления баллов: 10 - за первое место, 8 - за второе, 6 - за третье, 5 - за 4-е место и так далее до 1 бал за 8 место)

- 3.** ● Результат наличия всех составляющих сервизоориентированной компании согласно тестированию австрийского CSMC (принцип начисления баллов: 5 - за наличие более 50% атрибутов сервиса, 0 - за менее 50%)



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

