



Инструкция Тайного Покупателя:



Сценарий указан в названии анкеты и в инструкции к анкете.

АО «Ощадбанк» - один из крупнейших финансовых институтов украинского государства, имеющий самую разветвленную сеть учреждений - свыше 5000.

Сайт компании: <http://www.oschadbank.ua/ua/>

ЗАДАНИЕ - КРАТКО

1. Вы совершаете визит в роли обычного клиента, консультируетесь **по сценарию, указанному в анкете**.
2. Вам необходимо войти в отделение банка как минимум за 1 час до его закрытия. **ВНИМАНИЕ:** есть визиты в обеденное время: с 12:30 до 13:30 (обращайте внимание на заметку в анкете).
3. Время консультации с сотрудником **не менее 10 минут**.
4. Если Вы пришли в отделение нового формата, то там Вас может встретить:
 - холл-менеджер ;
 - менеджер по работе с клиентами;
 - сотрудник за барьером (кассир).

Если в отделении есть электронная очередь, то нужно зарегистрироваться и ожидать своей очереди.

Консультацию Вам может предоставить только менеджер по работе с клиентами. Есть отделения, где проконсультировать Вас сможет сотрудник через «окошко» (сотрудник за барьером). Вы обязательно дожидаетесь консультации у менеджера по работе с клиентами, лишь в исключительных случаях, если менеджер занят с другими клиентами, а работник за барьером (кассир) свободен, можно получить консультацию у него.

Если холл-менеджер предоставил Вам краткую консультацию и предложил подождать специалиста, то **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дождитесь специалиста и получите полную консультацию.

5. Запомните имя и фамилию сотрудника, который Вас консультировал. Если сотрудник не представится, обязательно уточните его имя. Без этих данных анкета не может быть принята.

6. Во время консультации **необходимо задать 1 обязательное возражение** (из списка, смотрите в инструкции к визиту).

6. НЕЛЬЗЯ:

- оценивать стажеров/практикантов/руководителя отделения;
- спрашивать о дополнительных продуктах банка, если сотрудник сам не предлагает;
- без очереди получать консультацию;
- покидать отделение без консультации.

7. **ВНИМАНИЕ:** Если Вы пришли по нужному адресу (указанному в анкете), а на двери отделения банка объявление, что отделение переехало по другому адресу (например, ремонт, поменяло расположение и т.д.), то обязательно выполните визит по адресу, указанному в объявлении. Опишите подробно ситуацию в анкете. Тогда визит будет считаться выполненным.

8. Анкету необходимо заполнить **в течение 12 часов** с момента визита.

Как определить, какой сотрудник Вас консультирует:



**Рабочее место холл-менеджера
(администратора)**



**Рабочее место сотрудника за
барьером (кассира)**

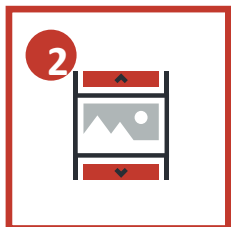


Рабочее место менеджера

АРТЕФАКТЫ



Аудиозапись визита полная и качественная (100%) от момента входа до момента выхода из отделения.



**Фото фасада (сделать после визита).
Фото банкомата (если он внешний).**



**Фото окон отделения с рекламной информацией.
Фото/скан-копии рекламных материалов (если предоставили).**

ЗАПРЕЩЕНО



Совершать визит вдвоем, втроем, вчетвером или большими компаниями, нельзя брать с собой детей и животных. Визит Вы выполняете самостоятельно.

Совершая визит, находиться в нетрезвом состоянии.



Во время консультации говорить по мобильному телефону. Пожалуйста, дайте сотруднику возможность качественно обслужить Вас.



Раскрывать себя как Тайного Покупателя (сообщать сотрудникам, что Вы – Тайный покупатель, демонстрировать памятку, записывающее устройство, пристально смотреть на бейдж и т.д.).



Некорректно вести себя по отношению к персоналу, использовать ненормативную лексику, создавать конфликтные ситуации. Если во время визита у Вас возникли причины для жалоб или Вы заметили недостатки, **подробно опишите все в анкете после визита.**

Брать рекламные материалы самостоятельно сразу, как только Вы зашли в отделение. Рекламные материалы должен предоставить сотрудник.



В случае нарушения какого-либо требования данной инструкции, отсутствия оценки сотрудника или отсутствия какого-либо артефакта, Ваша анкета не будет принята и оплачена!

ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕШНОГО ВИЗИТА!