



MEMBER  
**MSPA**<sup>®</sup>  
MYSTERY SHOPPING  
PROFESSIONALS ASSOCIATION

**BEST SERVICE**  
mystery shopping

# КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

по проведению исследования  
по оценке качества обслуживания  
в сети магазинов компании **ЦИОН**

 **ZION**<sup>®</sup>  
— ИОНИТНЫЙ СУБСТРАТ —

8 (800) 775 39 61 | [www.best4research.ru](http://www.best4research.ru)

# О КОМПАНИИ

Благодарим Вас за проявленный интерес к компании «Бест Сервис» !  
Мы искренне надеемся, что наше предложение ответит на большинство Ваших вопросов.

Нашей ключевой задачей при проведении исследований Mystery Shopping мы видим возможность предоставить нашим Клиентам объективные данные, а также возможность удобной работы с ними для принятия эффективных управленческих решений.

## КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТЫ О НАШЕЙ КОМПАНИИ



**>13 лет**  
на рынке  
исследовани  
й



**700+**  
успешно реализованных  
проектов для бизнеса



**10 000+**  
Проверок  
проводим  
ежемесячно



**300+**  
городов России  
покрываем + СНГ



**>120 000**  
тайных покупателей  
в базе

Член **MSPA** (Международной ассоциации агентств, предоставляющих услуги Mystery Shopping)

# ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

geography

reglament

plan



## ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Россия (в соответствии с адресной программой, предоставленной Заказчиком)



## РЕГЛАМЕНТ МОНИТОРИНГА

- ✓ Исследование проводится **среди 50 магазинов** Заказчика.
- ✓ Каждая торговая точка проходит проверку методом «Тайный покупатель» **2 раза за Мониторинг**. Проверке **подлежит любой сотрудник** торговой точки.
- ✓ Один «Тайный покупатель» за волну мониторинга **может посетить несколько торговых точек**. При этом посещать одну и ту же торговую точку он может не чаще, чем один раз в три месяца.
- ✓ Мониторинг проводится **на разовой** основе.



## СЦЕНАРИЙ ВИЗИТА

- ✓ «Тайные покупатели» совершают визиты на объекты Заказчика согласно утвержденному сценарию с целью получения консультации по предлагаемому продукту Заказчика. В ходе визита «Тайные покупатели» оценивают компетентность сотрудников Заказчика, степень выполнения стандартов обслуживания проверяемой Компании. Оценка качества обслуживания осуществляется в соответствии с чек-листом.
- ✓

# РАСЧЁТ СТОИМОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Наша система ценообразования прозрачна и основана на детальном описании этапов проекта:

ПОДГОТОВКА К ПРОВЕДЕНИЮ

**ПРОЕКТА**  
**1-2 дня**

- ✓ Разработка оценочной анкеты (Чек-листа)
- ✓ Проработка легенд, написание Инструкций

**Предоставляется Заказчиком**

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОВЕРОК ОБЪЕКТОВ

**ЗАКАЗЧИКА**  
**20-25 дней**

**Итого: 100 проверок**

Стоимость 1 проверки = 950 руб.

**Итого: 100 \* 950 руб. = 95 000 руб.**

**В данную стоимость входит:**

1. Отбор, инструктаж тайных покупателей, соответствующих целевой группе Заказчика;
3. Управление проектом (Координация работы тайных покупателей, выслушка каждой анкеты корректором, контроль соблюдения сроков, сбор и обработка первичной информации (контроль качества заполненных анкет и сбор аудиозаписей)).

ОТЧЁТНОСТЬ

**4-5 дней**

Сводная таблица – входит в бюджет исследования

**Стандартный отчет - 14 000 руб.**

**Презентация для руководства - 22000 руб.**

**ОБЩИЙ СРОК ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ: 25-30 ДНЕЙ**

**ИТОГО СТОИМОСТЬ: 131 000 руб.**

## По итогам проведения проверок методом «Тайный покупатель» Заказчик получает отчетность в онлайн-портале:



**Заполненные анкеты** с подробными комментариями тайных покупателей с возможностью их выгрузки в формат MS Excel, PDF



**Аудио записи** проверок, полностью выслушанные корректором (на предмет соответствия поставленных тайным покупателем оценок) с возможностью их скачивания в формате mp3

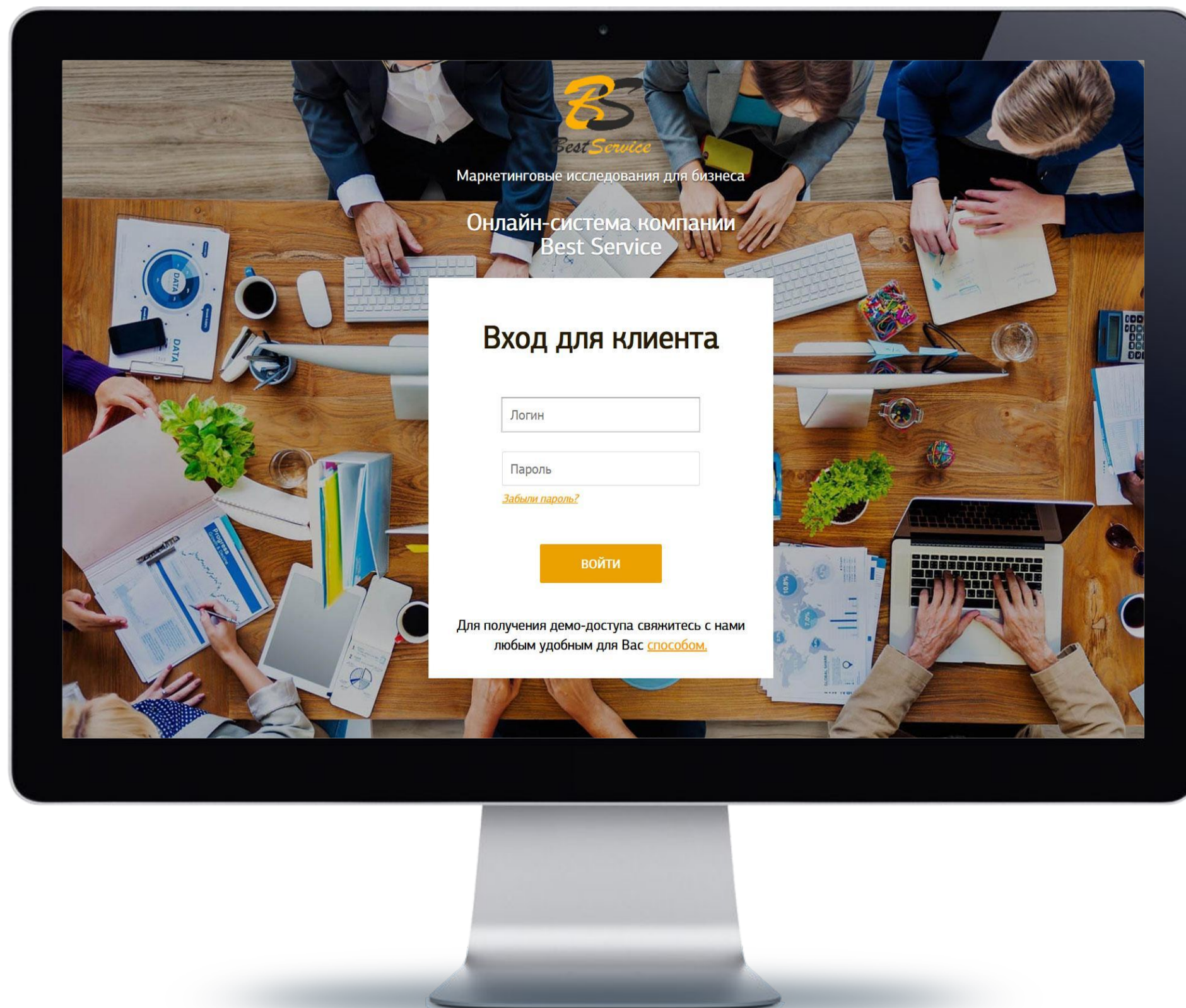


**Фотографии** внешнего вида ТТ/ нарушений / Чека (при сценарии с покупкой)



**Сводная таблица** по сделанным проверкам за любой период с возможностью выгрузки в MS Excel





**Отчётность в online-системе:** Online-система является собственной разработкой нашей Компании.

Здесь Вы можете:

- ✓ выгружать анкеты в формат Excel, PDF
- ✓ получать сводные таблицы по сделанным проверкам за любой период
- ✓ прослушивать и скачивать файлы с отчетными аудиозаписями в формате mp3

**Вы можете ознакомиться со всеми возможностями онлайн- портала прямо сейчас:**

<https://online.best4service.ru/client/>

**Логин:** demo@best4service.ru

**Пароль:** demo

\*Для тестирования возможностей аналитики в разделе АНАЛИТИКА в Главном меню необходимо выбрать период с 1 по 30 ноября 2014 года

Также мы можем предложить подготовить отчётность различных типов:



## СТАНДАРТНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ (ФОРМАТ WORD/PDF)

- Подробное описание методов и способов исследования, указание географии проверки, количества посещённых точек, числа привлечённых тайных покупателей.
- Цифры в формате сводных таблиц и диаграмм по тематическим блокам анкеты
- Оценка пассивного и активного сервиса через анализ качества работы каждого отдельного сотрудника на своей позиции
- Общая характеристика показателей уровня обслуживания, владения навыками продаж, коммуникативности персонала.



## ПРЕЗЕНТАЦИЯ ДЛЯ РУКОВОДСТВА (POWER POINT)

Все компоненты стандартного, а также:

- Оценочные показатели в динамике за несколько волн проверки – количество согласовывается индивидуально с Заказчиком.
- Сравнительный анализ общей ситуации с уровнем обслуживания и каждого блока в отдельности на разных этапах исследования Mystery Shopping.
- Аналитика по разным показателям, интерпретация, выводы, рекомендации, прогнозирование ситуации - опционально.
- Индивидуальный дизайн (по желанию Заказчика)



## ИНТЕРАКТИВНЫЙ ДИНАМИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ (ДАШБОРД POWER BI)

- Наполнение – по желанию Заказчика – из любого формата отчета
- Интерактивная панель с многопользовательским доступом из любой точки мира, регулярным обновлением параметров, возможностью онлайн-фильтрации: избранные показатели, определенные временные периоды, определенные регионы, конкретные сотрудники.

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ





# МОЖЕМ ДОРАБОТАТЬ ВАШУ АНКЕТУ (ЧЕК-ЛИСТ)

## ЧТО ТАКОЕ АНКЕТА (ЧЕК-ЛИСТ):

Чек-лист содержит основные параметры, по которым будет оцениваться эффективность работы всех проверяемых сотрудников.

**Анкета – это 10 - 11 групп параметров.**

Каждая группа – 5-10 критериев (норм, по которым производится дальнейшая оценка).

### Критерии:

- ✓ Четко формулируются таким образом, чтобы любой тайный покупатель мог однозначно определить их наличие (или отсутствие) в окружающей его обстановке и в поведении взаимодействующих с ним сотрудников компании.
- ✓ Включают в себя объективные параметры окружающей обстановки и поведения всего обслуживающего персонала при взаимодействии с клиентами.
- ✓ Содержат субъективные впечатления тайных покупателей.

Только такой способ позволит оценить уровень обслуживания объективно и сравнивать между собой результаты проверок (усреднить, построить рейтинги и т. п.).



## НЕКОТОРЫЕ ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ АНКЕТА (ЧЕК-ЛИСТ):

### Внешняя среда

Рекламные ориентиры вблизи точек продаж, состояние подъездов к точкам продаж и парковки, состояние вывесок, витрин, фасада здания, состояние входной группы (двери, ступеньки и пр.)

### Внутренняя среда

Интерьер, оформление, удобство навигации, визуальная коммуникация, наличие информации о предоставляемых услугах, маркетинговых акциях и др., наличие очередей, количество рабочих мест в клиентской зоне, поведение охраны, состояние офиса (чистота, порядок), наличие и размещение рекламно-полиграфической продукции  
Заказчика в соответствии с установленными стандартами

### Организационная среда

Внешний вид сотрудников, их компетентность, уровень владения техникой продаж на всех стадиях взаимодействия с клиентом

### Субъективная оценка

Субъективное мнение тайного покупателя относительно качества предоставляемого сервиса

**Рекомендации тайного покупателя** по улучшению качества обслуживания

# ОТРАСЛИ ПРОВЕДЕНИЯ MYSTERY SHOPPING

Наибольшую экспертизу имеем в следующих отраслях:



АВТОСАЛОНЫ  
И АВТОПРОИЗВОДИТЕЛИ



СЕТИ РЕСТОРАНОВ И КАФЕ



МАГАЗИНЫ ЭЛЕКТРОНИКИ  
И БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ



АВТОМАРКЕТЫ



ЮВЕЛИРНЫЕ САЛОНЫ



МИКРОФИНАНСОВЫЕ  
ОРГАНИЗАЦИИ (МФО)



ПРОДАЖА НЕДВИЖИМОСТИ



ПАРФЮМЕРИЯ, КОСМЕТИКА



БАНКОВСКИЕ, А ТАКЖЕ  
СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ



МЕБЕЛЬНЫЕ САЛОНЫ



САЛОНЫ ОДЕЖДЫ,  
ОБУВИ И АКСЕССУАРОВ



ПРОДУКТОВЫЙ РИТЕЙЛ

НАМ ДОВЕРЯЮТ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА СЕРВИСА ТАКИЕ КОМПАНИИ,  
КАК  
ВОЛХОВЕЦ, ЭЛЬБОР И МНОГИЕ ДРУГИЕ...

# НЕКОТОРЫЕ НАШИ КЛИЕНТЫ

**DNS**

**OZON**  
доставка

**Delivery Club**

**WILDBERRIES**

**БРОННИЦКИЙ ЮВЕЛИР**

**LG**

**eka**

**ГАЗПРОМ**  
ГАЗЭНЕРГОСЕТЬ

**АЙКРАФТ**  
ОПТИКА

**Линзмастер**  
салоны оптики

**Coraltravel**

**CARGLASS**

**K+31**

**С5**  
КИНЕМА 5  
сеть кинотеатров

**hands**  
express-studio  
manicure & pedicure

**SAHAR & VOSK**  
СТУДИЯ ДОСТУПНОЙ ДЕПИЛЯЦИИ

**Samsnite**

**ЛЮБИМЧИК**  
ЗООМАГАЗИН

**eset**

**x-fit**  
STUDIO

**ЛОМБАРД**  
семерочка

**ИМПЕРАТОРСКИЙ**  
**ФАРФОРОВЫЙ ЗАВОД**  
Imperial Porcelain  
1744  
St. Petersburg

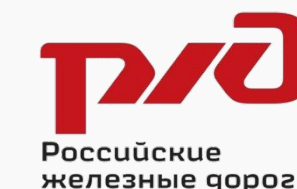
**...самолет**  
девелопмент

**CG CAPITAL GROUP**

**MR GROUP**

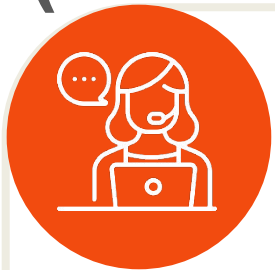
**СМП БАНК**

# НЕКОТОРЫЕ НАШИ КЛИЕНТЫ



И ЕЩЕ БОЛЕЕ 700 КЛИЕНТОВ...

# НЕКОТОРЫЕ РЕАЛИЗОВАННЫЕ НАМИ ПРОЕКТЫ (КЕЙСЫ)



Проверить профессионализм специалистов колл-центра – задача, поставленная российским банком из топ-30

200 звонков совершили 126 «тайных покупателей». Они использовали одну из 10 разработанных легенд

Были выявлены распространенные нарушения корпоративных стандартов обслуживания. Заказчик получил 200 записей диалогов сотрудников с «тайными покупателями»

[Подробнее](#)  
е



Аптечная сеть запустила акцию – 15% скидка на повторную покупку за один календарный месяц

«Тайные покупатели» от Best Service проверили реализацию на всех этапах проведения скидочной программы. Нарушения были выявлены в 28% случаев

Всего осуществлено 550 пробных закупок в 50 аптеках в европейской части России

[Подробнее](#)  
е



Агентство проверило промоутеров на дегустации колбас известного бренда

Маркетинговые мероприятия проходили в 120 торговых точках в течение месяца

«Тайные покупатели» проверили и оценили презентацию товара, соответствие санитарным и гигиеническим нормам, владение скриптами, коммуникативные параметры

[Подробнее](#)  
е



Агентство разрешило сложную задачу, организовав регулярные проверки подразделений автоцентра, где сотрудники контактируют с клиентами

В работу были вовлечены как профессиональные «тайные покупатели», так и обычные клиенты, согласившиеся сотрудничать с Best Service

Такой подход позволил получить полную картину состояния сервиса в динамике за несколько месяцев

[Подробнее](#)  
е



22 легенды было создано для «тайных покупателей», которые выясняли стоимость аренды и условия договоров в крупных ТРЦ Москвы

В процессе участвовали специалисты, которые соответствовали специфике исследования по навыкам общения, владению необходимой информацией

Заказчик получил полный ценовой срез по обозначенным им объектам

[Подробнее](#)  
е



Проект, совмещающий исследование «Тайный покупатель» и открытую проверку

Официальный аудит проводился по медкнижкам персонала, журналов, кассовых книг, чистоте технических помещений, сервис и качество продуктов

Было проведено 470 визитов в магазины Заказчика. Многие точки сети прошли проверку дважды

[Подробнее](#)  
е

# ПОЧЕМУ С 2008 ГОДА НАС ВЫБРАЛИ БОЛЕЕ 700 КОМПАНИЙ?

- ✓ Опыт проведения исследований: с **2008 года** в отрасли. **Более 10 000 проверок** проводятся ежемесячно. Постоянные тайные покупатели в **300+ городах** России. Проводим проверки в городах с населением от 10 тыс. человек
- ✓ **Понимание специфики отрасли Заказчика:** в 20+ отраслях имеем опыт работы с top10 игроками отрасли
- ✓ **Надежность и стабильность:** 98,6% проверок заполняются тайными покупателями в течение 24 часов с момента совершения проверки, публикуются Заказчику в течение 48-72 часов с момента совершения проверки
- ✓ **Контроль качества данных:** 0,6% - количество рекламаций (спорных моментов, возникших по какому-либо вопросу анкеты) в месяц от всех проверок
- ✓ **Действующий член MSPA** (Европейской Ассоциации профессиональных провайдеров услуги Mystery Shopping). В своей деятельности руководствуемся и полностью соответствуем профессиональным стандартам и этическим принципам Ассоциации. Это является одной из гарантий предоставления услуг высочайшего качества каждому Клиенту
- ✓ Наша Команда – это люди, имеющие **в среднем семилетний опыт** работы и проведения исследований для самых различных отраслей бизнеса
- ✓ Удобная, **мощная** и гибко настраиваемая **online система**, являющаяся собственной разработкой Компании
- ✓ Наша **база Тайных Покупателей - более 120 000 человек** по всей России. Уникальная система отбора, тестирования, обучения, ранжирования по множеству различных параметров позволяет нам быстро и эффективно подобрать целевую аудиторию, максимально соответствующую потребностям каждого нашего Клиента
- ✓ По итогам проверок мы можем подготовить **аналитический отчёт любой сложности**
- ✓ Проводим **исследования любой сложности и масштаба**, делаем сложные нестандартные проекты с повышенными требованиями к Тайным покупателям и выполнением необычных сценариев визита
- ✓ У нас одна из самых **доступных ценовых политик** на всем рынке услуги Тайный покупатель при наивысшем качестве оказываемых услуг
- ✓ **Уникальная система** отбора персонала для проведения исследований **SUITABLE SHOPPER™** и технология проведения полевых исследований **POSITIVE RESULT™**
- ✓ Более **80%** наших **Клиентов работают с нами на регулярной основе**

# ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

Условия сотрудничества обсуждаются с каждым Заказчиком индивидуально.

При этом стандартно оплата работ осуществляется путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет компании «Бест Сервис» в два этапа:

- ✓ 1-ый этап - предоплата в размере 50% от общей стоимости работ в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета на предоплату.
- ✓ 2-ой этап – оплата оставшейся суммы (50% от общей стоимости работ) в течение 5 (пяти) банковских дней после получения Заказчиком от «Бест Сервис» отчетности и подписания Акта приёмки-сдачи работ.



**Вероника Майорова**

Ведущий менеджер проектов



+7 927 513 35  
56



Veronika@b4service.r  
u

Дата подготовки КП  
24.11.2021

**Данное предложение действительно  
в течение 2 месяцев с даты его  
подготовки**