

Наименование услуги	Филиалы и банковские продукты	Дополнительные критерии оценки	Итого
<p>Присвоение рейтинга каждому из 7 филиалов.</p> <p>Подготовка отчета методом “Тайный покупатель” по г. Ташкенту в формате аудиозаписи и Excel.</p>	<p>1. Денежные переводы (бивалютные переводы) – Курс валют</p> <p>2. Вклады – Пластиковые карты.</p> <p>3. Ипотека – Мобильное приложение.</p> <p>4. Пластиковые карты – Вклады.</p> <p>5. Кредиты для малого бизнеса.</p>	<p><b>Общее состояние филиала:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие таблицы с графиком работы,</li> <li>- чистота внутри банка и на прилегающей территории,</li> <li>- отсутствие/наличие приятных/неприятных запахов,</li> <li>- система электронной очереди,</li> <li>- наличие стоек с буклетами,</li> <li>- наличие кулера, чистых стаканов и корзины для использованных стаканов,</li> <li>- присутствие сотрудника на стойке ресепшн</li> <li>- реакция сотрудника на клиента, которому нужна помощь (в получении номерка, поиске нужного стола/окошка).</li> </ul> <p><b>Очереди:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сколько минут клиент ждал своей очереди,</li> <li>- были ли случаи пропуска других клиентов вне очереди,</li> <li>- отвлекались ли сотрудники на посторонние дела во время обслуживания.</li> </ul> <p><b>Сотрудники:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие бейджей и формы у сотрудников по регламенту,</li> <li>- вежливо ли общался сотрудник с клиентом,</li> <li>- дал ли полную информацию по запросу клиента,</li> <li>- смог ли помочь в нестандартной ситуации, нашел ли решение вопроса,</li> <li>- предложил ли дополнительные опции и услуги банка (помимо суммовой карты, открыть валютную или скачать мобильно приложение.</li> </ul>	<p>35 визитов</p>