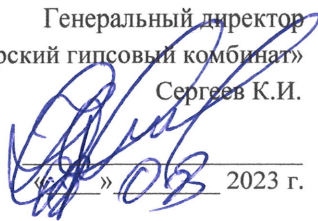


**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ЗАО «Самарский гипсовый комбинат»  
Сергеев К.И.



» 03 2023 г.

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ОТ «07» августа 2023 г.**

по проведению исследования по теме «Уровень клиентского сервиса ЗАО Самарского гипсового комбината»

### 1. Цель исследования:

Определить интегральный показатель удовлетворённости клиентов Самарского гипсового комбината через оценку базовых показателей сервиса по шкале от 0 до 10.

### 2. Задачи исследования:

Определить общий уровень удовлетворённости сервисом компании

удовлетворённость клиентским сервисом в целом;

готовность клиентов рекомендовать продукцию компании - уровень лояльности бренду (с использованием методики NPS);

готовность сотрудничать с компанией в будущем.

Выявить оценку качества продукции

удовлетворенность качеством продукции / отсутствие брака;

удовлетворенность ассортиментом;

удовлетворенность качеством упаковки / целостностью.

Выявить оценку качества обслуживания

удобство размещения заказа;

быстрота реакции на входящий запрос;

доступность менеджера ("нужный менеджер всегда на связи");

оперативность решения задач и проблем клиента (отсутствие проволочек, бюрократии и т.д.);

информирование клиентов о дополнительных продуктах, услугах, акциях.

Дать оценку сервиса доставки

доступность товара на складах / наличие у производителя;

оперативность доставки товара;

соблюдение сроков доставки;

удобство предлагаемого графика доставки;

гибкость при корректировке заказа;

гибкость в комплектации заказа (возможность разбить на партии);

организация процесса в случае срочного заказа.

Измерить удовлетворённость ценовой политикой

удовлетворенность уровнем цен;

гибкость ценовой политики (предоставление общих и индивидуальных скидок, спецпредложений);

прозрачность дисконтной политики;

гибкость при оплате заказа (возможность постоплаты, сроки постоплаты);

оперативность выставления счетов.

Дать оценку сервиса компаний относительно других производителей.

Собрать рекомендации клиентов по улучшению сервиса компании.

### 3. Целевая аудитория исследования:

снабженцы

менеджеры отдела закупок

и другие сотрудники, участвующие в процессе выбора или принятия решения.

4. Методика исследования - телефонный опрос по клиентской базе.

Оплата оказанных услуг производится Заказчиком 30% предоплата и 70% в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных работ.

6. Сроки исследования- общий срок оказания услуг/ выполнения работ в рамках настоящего Технического задания – 35 рабочий день, начиная со следующего дня после подписания соответствующего приложения.

7. По результатам исследования Исполнитель предоставляет:

- аналитический отчет в формате PowerPoint;
- массив данных в формате Excel;
- результаты обработки каждого контакта из базы клиентов;

8. Заказчик предоставляет Исполнителю:

- базу данных компаний для опроса с указанием номера телефона, региона и ФИО контактного лица.

По проведению исследования по теме: «Знание бренда Forman»

**1. Цель исследования:** определить уровень известности бренда FORMAN в целевой аудитории

**2. Вопросы основной части анкеты:**

1. Какие бренды СУХИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ СМЕСЕЙ Вы знаете, не важно, использовали Вы их продукцию или нет? Какие еще? (СПОНТАННЫЙ ОТВЕТ)
2. Какие из **перечисленных** брендов СУХИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ СМЕСЕЙ Вы знаете (СПИСОК МАРОК)?
3. Скажите, рекламу каких брендов СУХИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ СМЕСЕЙ Вы видели или слышали за последнее время? (СПИСОК МАРОК)
  - 3.1. Где Вы видели или слышали рекламу следующих брендов (СПИСОК МАРОК)?
4. Какие бренды СУХИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ СМЕСЕЙ Вы/ваша компания использовали в работе за последний год? (ОТМЕТИТЬ ВСЁ НАЗВАННОЕ)
5. А какой бренд СУХИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ СМЕСЕЙ вы используете в работе чаще всего? (НЕ БОЛЕЕ 2-Х ОТВЕТОВ)
  - 5.1. Насколько Вы остались удовлетворены от использования этого бренда ССС?
  - 5.2. Какова вероятность того, что Вы порекомендуете данную марку ССС коллегам, знакомым, друзьям?
  - 5.3. Какова вероятность, что вы будете использовать данный бренд ССС в будущем?

**3. Метод:** смешанный (телефонный опрос (САТ), личный опрос (САР))

- Длительность интервью – <=10 минут
- Все интервью должны быть проведены опытными интервьюерами/рекрутёрами

**4. Выборка:** 200 интервью с представителями целевой аудитории

**5. Целевая аудитория:**

- Представители частных строительных бригад (без образования юридического лица и или ИП)/ Строительных компаний (вопрос: «**Вы являетесь представителем строительной компании или строительной бригады?**»)
- Выполняли работы с использованием сухих строительных смесей за последние 6 месяцев
- Участвуют в процессе выбора сухих смесей

**6. География и квоты:**

- Самарская обл. – 100 интервью (30% компании, 70% бригады)
- Республика Татарстан – 100 интервью (30% компании, 70% бригады)

Отклонение от квоты согласуется с Заказчиком. В случае невозможности выполнить весь объём выборки (п.4 Настоящего технического задания) по объективным причинам (отсутствие актуального контакта предприятия, недействительность контактов, отказы) исполнитель обязан своевременно сообщить Заказчику о такого рода проблемах.

**7. Сроки исследования-** общий срок оказания услуг/ выполнения работ в рамках настоящего Технического задания – 35 рабочих дней, начиная со следующего дня после поступления предоплаты на счёт исполнителя.

**8. По результатам исследования Исполнитель предоставляет:**

- *аналитический отчет в формате PowerPoint;*
- *массив данных в формате Excel.*

В ходе САПІ и САРІ интервью ведётся запись основной части анкеты (пункт 2 Настоящего технического задания). В ходе поля исполнителем должен быть осуществлён контроль 20% поля (повторный аудиоконтроль и/или повторный звонок респонденту, если аудиозапись недоступна в случае онлайн опроса или иных причин). Результаты контроля высылаются клиенту по дополнительному требованию.

Исполнитель приступает к выполнению работ после предоплаты.  
После выполнения работ сторонами подписывается Акт приемки-сдачи работ.

По проведению исследования по теме: «Знание бренда УМНЫЙ ГИПС»

**1. Цель исследования:** определить уровень известности бренда УМНЫЙ ГИПС в целевой аудитории

**2. Вопросы основной части анкеты:**

1. Какие бренды ГИПСА ДЛЯ ДЕКОРАТИВНЫХ И ДРУГИХ ФОРМОВОЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ Вы знаете, не важно, использовали Вы их продукцию или нет? Какие еще? (СПОНТАННЫЙ ОТВЕТ)
2. Какие из перечисленных брендов ГИПСА ДЛЯ ДЕКОРАТИВНЫХ И ДРУГИХ ФОРМОВОЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ Вы знаете (СПИСОК МАРОК)?
3. Скажите, рекламу каких брендов ГИПСА ДЛЯ ДЕКОРАТИВНЫХ И ДРУГИХ ФОРМОВОЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ Вы видели или слышали за последнее время?
  - 3.1. Где Вы видели или слышали рекламу следующих брендов (СПИСОК МАРОК)?
4. Какие бренды гипсовых смесей Вы/ваша компания использовали в работе за последний год? (ОТМЕТИТЬ ВСЁ НАЗВАННОЕ)
5. А какой бренд ГИПСА ДЛЯ ДЕКОРАТИВНЫХ И ДРУГИХ ФОРМОВОЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ вы используете в работе чаще всего? (НЕ БОЛЕЕ 2-Х ОТВЕТОВ)
  - 5.1. Насколько Вы остались удовлетворены от использования этого бренда Гипса?
  - 5.2. Какова вероятность того, что Вы порекомендуете данную марку Гипса коллегам, знакомым, друзьям?
  - 5.3. Какова вероятность, что вы будете использовать данный бренд Гипса в будущем?

**3. Метод:** смешанный (телефонный опрос (САТ), личный опрос (САР))

- Длительность интервью – <=10 минут
- Все интервью должны быть проведены опытными интервьюерами/рекрутёрами

**4. Выборка:** 200 интервью с представителями ЦА

**5. Целевая аудитория:**

- Организации/компании/ИП/самозанятые, использующие ГИПС/ГИПСОВЫЕ СМЕСТИ для производства изделий из гипса (3D панели, лепнина, скульптуры и т.д.)
- Специалисты/мастера, кто пользуется гипсовыми смесями в своей работе, либо принимает участие в выборе и закупке

**6. География и квоты:**

- Приволжский ФО не менее 40 интервью,
- Центральный ФО не менее 40 интервью,
- Южный ФО не менее 40 интервью,
- Северо-Западный ФО не менее 40 интервью

Отклонение от квоты согласуется с Заказчиком. В случае невозможности выполнить весь объём выборки (п.4 Настоящего технического задания) по объективным причинам (отсутствие актуального контакта предприятия, недействительность контактов, отказы) исполнитель обязан своевременно сообщить Заказчику о такого рода проблемах.

**7. Сроки исследования-** общий срок оказания услуг/ выполнения работ в рамках настоящего Технического задания – 35 рабочих дней, начиная со следующего дня после поступления предоплаты на счёт исполнителя.

**8. По результатам исследования Исполнитель предоставляет:**

- аналитический отчет в формате PowerPoint;

В ходе САПІ и САРІ интервью ведётся запись основной части анкеты (пункт 2 Настоящего технического задания). В ходе поля исполнителем должен быть осуществлён контроль 20% поля (повторный аудиоконтроль и/или повторный звонок респонденту, если аудиозапись недоступна в случае онлайн опроса или иных причин). Результаты контроля высылаются клиенту по дополнительному требованию.

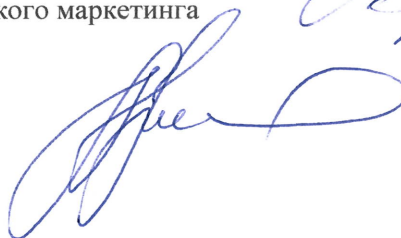
Исполнитель приступает к выполнению работ после предоплаты.  
После выполнения работ сторонами подписывается Акт приемки-сдачи работ.

Составил:  
Руководитель отдела стратегического маркетинга



Остроухова Е.П.

Одобрено



Никулин А.В.