**ტენდერი მისტიური მომხმარებლის კვლევის შეძენაზე**

**ტენდერის პირობები**

ზოგადი მოთხოვნები:

* „მისტიური მომხმარებლის კვლევა“ უნდა მოიცავდეს როგორც ინდივიდუალურ (კლიენტებთან ურთიერთობის პიროვნულ ასპექტების შეფასება), ასევე კომპეტენციების კვლევას
* დასაკვირვებელი თანამშრომლების სავარაუდო რაოდენობა - 170 თანამშრომელი
* კვლევა უნდა ჩატარდეს 2 ტალღად;
* 1 ტალღაზე თითოეულ თანამშრომელზე უნდა განხორციელდეს 2 დაკვირვება;
* წარმოდგენილი უნდა იქნეს დაკვირვების ფაქტის დამადასტურებელი დოკუმენტი (კანონით განსაზღვრული ნორმების დაცვით მოპოვებული ვიდეო/აუდიო მასალა და სხვა);
* დაკვირვება უნდა განხორციელდეს კონკურენტი ბანკების თანამშრომლებზეც და წარმოდგენილი უნდა იქნეს შედარებითი ანალიზი;
* დაკვირვებები უდა განხორციელდეს
	+ სატელეფონო-საინფორმაციო ცენტრში
	+ თბილისის და რეგიონების ფილიალებში/სერვისცენტრში/სერვისდესქზე (მათ შორის 24 საათიანი გრაფიკით მომუშავე სტრუქტურულ ერთეულებში)
* თბილისის ფილიალები - ავლაბარი, ვაკე, თავისუფლება, მელიქიშვილი, დიდუბე, გლდანი, ვარკეთილი, პეკინი, კრწანისი, აღმაშენებელი
* თბილისის სერვის დესქები
* რეგიონების ფილიალები - ქუთაისი, ბათუმი, ფოთი, დედოფლისწყარო, თელავი, მარნეული, გორი, ზუგდიდი
* ჩატარების პერიოდი და დრო - ხელშეკრულების გაფორმების დღიდან 2017 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით

სავალდებულო მოთხოვნები:

* + პროგრამული უზრუნველყოფა აუდიო ჩანაწერებით (ელექტრონული ბაზა, რომელიც იძლევა საშუალებას პროგრამულად მოხდეს შედეგების გაანალიზება, აუდიო ჩანაწერების მოსმენა, მონაცემების ფილტრაცია, ექსპორტი და სხვ.)
	+ ბოლო 2 წლის განმავლობაში საქართველოში მოქმედ ბანკებთან თანამშრომლობა მისტიური მომხმარებლის კვლევების კუთხით
	+ ხელშეკრულებით დადგენილი ფასი უნდა დაკორექტირდეს რეალურად შესრულებული დაკვირვებების შესაბამისად