**ტენდერი თანამშრომელთა მომსახურების ხარისხის კვლევაზე**

ა(ა)იპ „სავალდებულო დაზღვევის ცენტრი“ აცხადებს ტენდერს თანამშრომლების მომსახურების ხარისხის კვლევაზე და იწვევს კვლევითი პროექტით დაინტერესებულ ორგანიზაციებს

***კვლევის მეთოდოლოგია:***

მომსახურების ხარისხის კვლევა უნდა განხორციელდეს:

1. მისტიური მომხმარებლის კვლევის მეთოდით.
2. საჭიროების შემთხვევაში, მომხმარებლის გამოკითხვით.

***კვლევის მიზანი:*** კვლევის მიზანს წარმოადგენს, ა(ა)იპ „სავალდებულო დაზღვევის ცენტრის“ შემდგომში „ცენტრი“ მომსახურების ცენტრების თანამშრომლების მხრიდან გაწეული მომსახურების ხარისხის შესწავლა, მომსახურების პროცესის ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიკაცია.

შეაფასოს თანამშრომელთა მომსახურების ხარისხი ჯამურად ფილიალების, პოზიციებისა და მომსახურების სხვადასხვა ჭრილების მიხედვით მისტიური მომხმარებლის კვლევის საშუალებით და ასევე, საჭიროებიდან გამომდინარე ინდივიდუალურად შეაფასოს ძირითადი პოზიციის მომსახურება მომხმარებლის პირისპირ გამოკითხვის საშუალებით.

***კვლევის ამოცანები:***

* ცენტრის მომსახურების ცენტრების თანამშრომლების მომსახურების ხარისხის შესაბამისობის გაზომვა მომსახურების სტანდართით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან;
* ცენტრის მომსახურების ხარისხის შესაბამისობის გაზომვა სტანდარტით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან;
* მომსახურების ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიცირება მომსახურების ცენტრების თანამშრომლების დონეზე;

***კვლევის ობიექტების მდებარეობა:***

1. კვლევა უნდა განხორციელდეს შემდეგ 9 რეგიონალურ ფილიალში

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **რაიონი** | **მისამართი** | **თანამშრომლების რაოდენობა** |
| ნინოწმინდა | თავისუფლებისქუჩა, სასმელიწყალსაცავისგვერდზე | 4 |
| ვალე | რაიონი ადიგენი, სოფელიარალი, ვალეს საბაჟოს მიმდებარედ | 4 |
| კარწახი | რაიონი ახალქალაქი, სოფელი კარწახი | 4 |
| წითელი ხიდი | რაიონიმარნეული, ქუთლიარისსაკრებულო | 10 |
| სადახლო | რაიონიმარნეული, სოფელისადახლო სავაჭრო ცენტრი კავკასიონი | 10 |
| გუგუთი | დმანისის რაიონი | 4 |
| სოფ.ფანშეტი | სტეფანწმინდის რაიონი, სოფელი ფანშეტი | 10 |
| ბათუმი | დასახლებაკახაბერი | 10 |
| ლაგოდეხი | სოფ.მაწიმი | 4 |

***კვლევის დამატებითი მოთხოვნები:***

* მომსახურების კვლევა (როგორც მისტიური მომხმარებლის კვლევა, ასევე, მომხმარებლის პირისპირ/სატელეფონო გამოკვლევა) უნდა მოხდეს 100% აუდიო ჩაწერით (თითოეულ კითხვარზე უნდა არსებობდეს აუდიო ჩანაწერი), რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება დამკვეთისთვის საველე სამუშაოების მიმდინარეობის პარალელურად, შესაბამისი პროგრამული სოფტის საშუალებით.

***კვლევის ვადა:*** საველე სამუშაოს შესასრულებლი ვადა განსაზღვრულია 60 კალენდარული დღით. დამატებით ანალიტიკური სამუშაოსთვის არაუმეტეს 14 კალენდარული დღისა, რაც მოიცავს კვლევის ერთ ეტაპს.

კვლევა უნდა განხორციელდეს ორ ეტაპად წლის განმავლობაში, რომლის პერიოდიც განისაზღვრება ხელშეკრულბით.

**შედეგების წარმოდგენა:**

ტენდერში გამარჯვებულ კომპანიასთან ცენტრი გააფორმებს ხელშეკრულებას აღნიშნული კვლევის განსახორციელებლად, შეთანხმებული ვადით. კვლევით კომპანიას ეკისრება ვალდებულება დაგეგმოს კვლევა, ჩაატაროს საველე სამუშაოები დამკვეთთან შეთანხმებული მეთოდოლოგიის გამოყენებით და წარმოადგინოს:

* ინდივიდუალური შეფასება თითოეულ თანამშრომელზე, ჯამური ქულა და ჩაშლილი შეფასების კითხვარში მოცემული კომპონენტებისა და პარამეტრების დონეზე;
* მომსახურების ცენტრების შეფასება ჯამურად და ჩაშლილი შეფასების კითხვარში მოცემული კომპონენტებისა და პარამეტრების დონეზე;
* ცენტრის მომსახურების ჯამური ქულა და ჩაშლილი შეფასების კითხვარში მოცემული კომპონენტებისა და პარამეტრების დონეზე;
* კვლევის მიმდინარეობის პროცესში შემსრულებელმა უნდა უზრუნველყოს დამუშავებულ ჩანაწერებსა და კითხვარებზე დამკვეთი მხარის უფლებამოსილი პირის/პირების წვდომა, შესაბამისი პროგრამული სოფტის გამოყენებით ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

თანამშრომელთა ინდივიდუალური შეფასებები პარამეტრების მიხედვით კვლევის შემაჯამებელი შედეგები წარმოდგენილი უნდა იქნას ვებ ფორმატში, ექსელში ექსპორტირების შესაძლებლობით;

* თითოეული შეფასების კითხვარი, ვრცელი კომენტარი და აუდიო ჩანაწერი;
* კვლევის ფარგლებში შესაფასებელი პარამეტრების შესრულების მაჩვენებელი კომპანიის მასშტაბით ექსელის ფორმატში;

***დაინტერესებულმა კომპანიებმა დახურული კონვერტით უნდა წარმოადგინონ შემდეგი მასალები :***

1.შევსებული, ტენდერის სააპლიკაციო ფორმა

2.სერვისის აღწერილობა დეტალურად და გადასახადი (ინვოისის სახით)

3.კომპანიის პორტფოლიოს შესახებ ზოგადი ინფორმაცია, საიდანაც შესაძლებელი იქება კომპანიის გამოცდილების გადამოწმება.

4.მსგავსი მიმართულებით კომპანიის კონტრაქტორი კომპანიების დასახელებები და მათი სარეკომენდაციო წერილები.

5. საერთაშორისო კომპანიის წევრობის დამადასტურებელი ნებისმიერი სახის დოკუმენტი

***მოთხოვნა პრეტენდენტი კომპანიის გამოცდილების შესახებ:***

* პრეტენდენტ კომპანიას უნდა გააჩნდეს 2017-2018 წლების პერიოდში მისტიური კვლევის ჩატარების გამოცდილება,, ჯამში შესრულებული არანაკლებ 5 პროექტისა“ პროექტისა,რის შესხებაც ინფორმაცია უნდა წარმოადგინოსხელშეკრულებისდა ასვე აღნიშნული კვლევების მიღება-ჩაბარების აქტების ასლებით
* პრეტენდენტს უნდა გააჩნდეს რეგიონებში კვლევის ჩატარების გამოცდილება

***მოთხოვნები პრეტენდენტი კომპანიის პერსონალის გამოცდილების შესახებ:***

* კომპანიის მხრიდან, პროექტის შემსრულებელ პირს უნდა გააჩნდეს სულ მცირე 3 წლიანი სამუშაო გამოცდილება ფარული მომხმარებლის კვლევის განხორციელების სფეროში, რის დამადასტურებლადაც პრეტენდენტმა კომპანიამ უნდა წარმოადგინოს აღნიშნული პირის CV;

***მასალები წარმოდგენილი უნდა იქნას შემდეგ მისამართზე: ქ.თბილისი, ილო მოსაშვილის N24 სართული 6 07.02.2018 დან 20.02.2018 18:30 საათამდე***

***საკონტაქტო პირები:***

***ტექნიკური საკითხები:*** *გიორგი სანაძე კონტროლინგის მენეჯერი მობ: 595994484*

*PR და მარკეტინგის მენეჯერი ქეთევან გოგიტიძე მობ: 577194194*

***ტენდერთან დაკავშირებული საკითხები:*** *ნიკოლოზ მინდიაშვილი შესყიდვების მენეჯერი მობ:591404046*