

ИНСТРУКЦИЯ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

Оценка качества обслуживания в отделениях «МТС БАНК». Консультация и оформление продукта в офисе Банка Сценарий «ДЕБЕТОВАЯ КАРТА»

<https://www.mtsbank.ru>



ЦЕЛЬ: Консультация и оформление Дебетовой карты МТС Weekend



ПРОФИЛЬ ТП:

- ✓ Гражданство РФ
- ✓ Возраст 25-50 лет
- ✓ Текущие или потенциальные клиенты МТС Банк
- ✓ Отсутствие действующих просрочек в МТС банке или других банках
- ✓ Отсутствие действующих арестов счетов в других банках а также родственных и дружеских связей с сотрудниками ПАО МТС Банк
- ✓ Аккуратный и презентабельный внешний вид
- ✓ Грамотная и культурная речь
- ✓ Обязательно возьмите с собой паспорт для оформления карты.



ТРЕБОВАНИЯ К ВИЗИТУ:



Визиты Вы выполняете самостоятельно (без сопровождающих, без детей). Консультации получаете для себя.



Выполнение строго в рабочее время банка (минимум за 1 час до обеда или за 1 час до закрытия). Посмотрите график работы офиса на сайте в разделе «Офисы» <https://www.mtsbank.ru/about/branches/>



Заполните анкету в течение 8 часов после визита!



Приветствие, установление контакта

- ✓ Пройдите и спросите у сотрудников, к кому Вам обратиться с Вашим вопросом.
- ✓ Если в Банке очередь, обязательно дождитесь своей очереди.
- ✓ Если время ожидания составит более 50 минут, Вам будет начислена доп. оплата к визиту 50% от основной стоимости.



Консультация по продукту

- ✓ Не озвучивайте сразу свою легенду, дайте сотруднику возможность проявить инициативу. На вопрос сотрудника **«Что Вас интересует?»** **отвечаете согласно легенде, указанной в краткой информации к анкете. «Я хотел бы оформить карту / получить консультацию по карте»**
- ✓ **Не выступайте инициатором диалога.** Не задавайте встречные дополнительные вопросы, пока сотрудник Банка не скажет фразу "Переходим к оформлению?" / "Оформляем заявку?".
- ✓ На вопрос сотрудника **«Являетесь ли Вы абонентом МТС»** ответьте **«ДА»**. Если сотрудник попросит Ваш номер телефона, ссылайтесь на то, что номер МТС у Вас запасной и в данный момент его с собой нет.
- ✓ Если сотрудник говорит, что такую карту в банке не оформляют и отсылают в офис МТС, то проверка завершена.



Обязательно е возражение

- ✓ После того, как сотрудник сформировал для Вас предложение, озвучиваете возражение: **«В вашем банке берется комиссия за выпуск карты, в других нет» и/или «Большая комиссия за оформление карты»**
- ✓ Важно! При оформлении Дебетовой карты взимается комиссия в размере 299 рублей. Компенсация данной суммы входит в стоимость визита



Запомните

- ✓ Оформление отделения, внешний вид сотрудников, реакцию персонала
- ✓ Дата начала и окончания визита, время ожидания в очереди
- ✓ Уточняющие вопросы
- ✓ Рассказано ли о дополнительных услугах
- ✓ Общение на доступном языке, все фразы были понятны
- ✓ Вежливость, доброжелательность, прощание



1. АУДИОЗАПИСЬ ВИЗИТА

В начале записи должно быть надиктовано ФИО «тайного покупателя», дата и время выполнения визита, точный адрес и город посещаемого офиса. Запрещается любой монтаж записей. Постарайтесь делать запись так, чтобы речь сотрудника была хорошо слышна. Не прячьте записывающее устройство далеко либо ведите запись через гарнитуру. После посещения банка Вы проговариваете на запись дату и время выхода, ФИО сотрудника банка, его описание, описание офиса и основные моменты, связанные с субъективным мнением - Ваши впечатления. **Записывать аудио на телефон указанный в заявке Запрещено!**



2. СКАН-КОПИИ ПОЛУЧЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ (включая договор и все приложения)



3. ФОТОГРАФИИ ВСЕХ МАТЕРИАЛОВ, которые были получены в Банке (в т.ч. фото талона электронной очереди, буклеты и информационные карты и т.д.)

4. ФОТО ФАСАДА (Сделайте его после визита. Убедитесь, что

Ваша анкета не будет принята и оплачена,

если:

- 1 Визит совершен не в ту локацию, либо не по графику работы банка.
- 2 В анкете отсутствуют необходимые артефакты, либо они не были предоставлены в течение 8 часов после визита.
- 3 Аудиозапись плохого качества, сотрудника не слышно, много шума.
- 4 На записи не надиктованы необходимые комментарии.
- 5 Во время ожидания очереди Вы подошли к сотруднику, вне очереди.
- 6 Некорректно вели себя, предъявляли претензии сотрудникам.
- 7 Был нарушен сценарий.
- 8 Вы не озвучили обязательные возражения (см. раздел «Сценарий»).
- 9 Анкета заполнена с задержкой более, чем на 3 суток.
- 10 Вас рассекретили как ТП (Вы неправильно записывали аудио, заполняли анкету в офисе).