

ИНСТРУКЦИЯ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

Оценка качества обслуживания в отделениях
МТС БАНК.

СЦЕНАРИЙ «СЕРВИСНЫЕ ОБЪЕКТЫ»

<https://www.mtsbank.ru>



ЦЕЛЬ:

Проверка работы клиентского менеджера (кассира не проверяем)

Погашение кредита / POS-кредита (кредит, оформленный в отделении или салоне связи МТС)

Получение выписки с банковского счета

Получение справок

Закрытие продуктов



ПРОФИЛЬ ТП:

- ✓ Гражданство РФ
- ✓ Возраст 25-60 лет
- ✓ Текущие клиенты МТС Банка (не менее одного действующего контракта)
- ✓ 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
- ✓ Общее представление о банковских продуктах и услугах.



Обязательно возьмите с собой паспорт.

ВИЗИТУ:



Визиты Вы выполняете самостоятельно (без сопровождающих, без детей). Операции выполняете для себя, по своим продуктам МТС/МТС банк.



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!

СЦЕНАРИЙ



Действия на визите

- ✓ Вы посещаете офис банка для совершения одной из следующих операций:
 - ✓ Погашение кредита / POS-кредита (кредит, оформленный в салоне связи МТС);
 - ✓ Получение выписки с банковского счета;
 - ✓ Получение справок;
 - ✓ Закрытие продукта
- ✓ 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



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.

**2. ФОТОГРАФИИ ВСЕХ МАТЕРИАЛОВ**, которые были получены в Банке (в т.ч. фото талона электронной очереди, буклеты и информационные карты и т.д.)**3. ФОТО ФАСАДА** (Сделайте его **после визита**. Убедитесь, что не находитесь в прямой видимости сотрудников Банка).**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** Был нарушен сценарий.
- 7** Вы не озвучили обязательные возражения (см. раздел «Сценарий»).
- 8** Анкета заполнена с задержкой более, чем на 3 суток.
- 9** Вас рассекретили как ТП (Вы неправильно записывали аудио, заполняли анкету в офисе и т.п.)
- 10** Некорректно вели себя, предъявляли претензии сотрудникам.
- 11** Осуществили сервисную операцию у кассира

**УДАЧНОГО ВАМ
ВИЗИТА!**