



Mystery Shopping pentru produse tehnice si materiale de constructii

Oferta generala – Iulie 2013



Obiectivele tipice ale unui studiu de mystery shopping in domeniul tehnic / materiale de constructii

DETALII PRELIMINARE:

- **Tip client:** persoana fizica
- **Tip locatie de vanzare:** magazine specializate, internet, vanzare in locatia clientului, vanzare online / prezentare online

ASPECTE ANALIZATE:

- **Pre-vizita magazin / showroom / locatie:**
 - Usurinta identificarii companiei
 - Calitatea informatiilor prezentate de la distanta
 - Usurinta obtinerii detaliilor de contact
 - Usurinta trimiterii unei cereri de oferta de la distanta
- **Aspecte care tin de interactiunea directa cu compania:**
 - **Aspecte calitative cu privire la contactul preliminar:**
 - Usurinta contactului telefonic
 - Rapiditatea transferului la o persoana abilitata
 - Politetea / solitudinea repr. Comercial
 - Abilitatea vanzatorului de a obtine informatii de la client necesare ofertei
 - **Aspecte calitative cu privire la oferta**
 - Aspect grafic
 - Continut
 - Aspecte colaterale
 - **Timpul de raspuns**
 - **Follow-up-ul la oferta**
 - **Evaluarea agentului / personalului de vanzare:**
 - Nivel de politete
 - Identificarea timpurie a obiectiilor clientului
 - Tratarea profesionista a obiectiilor
 - Evaluarea raspunsurilor la intrebari tehnice delicate
 - Punctualitate
 - Calitatea serviciilor de **consultanta**
 - **Evaluarea ofertei din punct de vedere comercial**
 - Pret
 - Termeni de plata
 - Livrare
 - Facilitati comerciale si gratuitati

Metodologia proiectului

Esantion: 50 / 100/ 150 de interactiuni client – furnizor

In randul furnizorului va fi inclusa atat compania client cat si un numar relevant de concurenti ai acestuia (va fi stabilit in functie de specificul pietei cercetate si a cerintelor clientului)

Metodologia sondajului: interviuri *telefonice* asistate de calculator si/sau prin internet.

Chestionarul:

- Chestionarul folosit pentru colectarea datelor va fi dezvoltat de Neomar Consulting pe baza obiectivelor finale convenite impreuna cu Beneficiarul.
- Interviul este estimat sa dureze aproximativ 10-15 minute si va cuprinde cca. 18-20 de intrebari.
- *Chestionarul se realizeaza prin consultari directe cu clientul, dupa ce se agreeaza derularea proiectului si dupa semnarea contractului.*

Training-ul operatorilor:

- Operatorilor de interviu li se va face un training personal si detaliat, ce va include:
 - expunerea detaliata a chestionarului si a obiectivelor studiului;
 - prezentarea detaliata a metodologiei proiectului si a specificului companiei;
 - pre-testarea chestionarului;
- Toate materialele de training vor fi bazate pe instructiunile pregatite de Neomar Consulting si convenite impreuna cu Beneficiarul.

Controlul calitatii: cu acordul exprimat al clientilor, este posibila inregistrarea convorbirilor telefonice iar inregistrarile pot fi examinate la cerere de catre client. De asemenea, 20% din interviuri sunt monitorizate de catre supervizorul proiectului.

Livrare: Raportul va fi sub forma unui **raport simplu tabelar** care va cuprinde rezultatele interviurilor (format Excel) sau sub forma unui **raport final detaliat** care include si analiza datelor (grafice, tabele si comentarii in format PPT- PowerPoint).

Validitate: Aceasta propunere este valabila pana la finalul anului 2010. Dupa acest termen, clientul trebuie sa reconfirme validitatea ofertei inainte de a lua o decizie sau de a intreprinde alte actiuni bazate pe continutul acestui document.

Tarife, durata si conditiile de plata	Varianta I		Varianta II		Varianta III	
	50 interviuri		100 interviuri		150 interviuri	
Tarife si durata	€	z.l.	€	z.l.	€	z.l.
Management proiect	150	2	200	3	250	4
Realizarea si programarea chestionarului	300	2	300	2	300	2
Training-ul agenti mystery shopping	100	1	100	1	100	1
Derularea interviurilor	750	10	1300	20	1800	30
Raport de prezentare PowerPoint a rezultatelor	200	4	250	4	300	4
Total	1,500	19	2,150	30	2,750	41

Tarifele nu contin TVA ■ Termene de plata: 50% la semnarea contractului; 50% la finalizarea proiectului. (z.l.=zile lucratoare)
Tarifele sunt orientative si pot varia in functie de domeniul de activitate al clientului. **Contactati-ne pentru o oferta personalizata.**

Sunati acum la 0722.697.705 sau trimiteti un email la contact@neomar.ro si va raspundem in 24h cu o abordare personalizata.