**NIS**

GAZPROM NEFТ

|  |  |
| --- | --- |
| **ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**  За провеждане на периодични маркетингови изследвания тип "Таен клиент"   1. **Цел на изследванията тип "Таен клиент"**   Изследванията тип "Таен клиент" имат за цел изготвяне на обективна оценка на моментното състояние на търговските обекти на „НИС Петрол“ ЕООД или конкурентни, по предварително зададени критерии за оценка.   * Изследване на обща удовлетвореност на * клиентите; * Следене на изпълнение на стандартите за обслужване на клиенти; * Контрол по изпълнение и комуникиране на текущи маркетингови активности; Осъществяване на контрол по хигиената и подредба на търговските обекти; * Следене за изпълнение на вътрешни норми и разпоредби. * Следене на коментарите за компанията в Google My Business.  1. **Описание на услугата**   Изследванията тип "Таен клиент" се осъществяват чрез лични посещения на търговските обекти на „НИС Петрол“ ЕООД, обекти на изследването. Посещенията се осъществяват по предварително изготвен сценарии, който включва:   * Съгласувана времева рамка на посещенията (за всеки търговки обект, за всяка отделна вълна от проверки); Извършване на покупка на гориво, стоки и комбинирана покупка от гориво и стоки, в размер определен предварително за всяка вълна от проверки; * Попълване на Проверовъчен лист с предварително дефинирани въпроси, критерии за оценка и тежест ; * Изготвяне на доклади и отчети по предварително зададени формати; Предаване на материалите от проверките във вид и формат, изискан в текущото задание и всички допълнителни в периода на партньорство; * Изпълнителят да потвърди посещението на бензиностанцията не само чрез проверовъчен лист с предварително дефинирани въпроси, разписка за покупка/и, но и чрез снимки или видео материали на разкрити нарушения .   При извършване на посещенията, изследователите трябва да запазят пълна анонимност. Нарушаването на това условие е основание за обявяване на проверките за невалидни.  За неразкриване на изследователите при извършване нa всяка вълна от проверки, изследователската агенция трябва да предостави собствен ресурс от изследователи, както следва:   * При извършване на 3 проверки на един обект в една вълна от проверки - проверките следва да се извършат от минимум два различни анкетьора; * Един анкетьор (едно лице) има право да участва в една вълна от проверки на обект на месец; * След извършване на всяко посещение, изследователите попълват проверовъчен лист с обективни данни от посещението.   **3.Периодичност на изследванията**  За нуждите от набавяне на регулярна обратна връзка от проверки тип "Таен клиент", “НИС Петрол” ЕООД предвижда да прави по една вълна изследвания всеки месец. Всяка вълна изследвания три посещения на всеки търговски обект от веригата, цел на конкретното изследване.  Периодичността на изследванията, посочена по­ горе е примерна и l-ШС Петрол не се задължава с изпълнението и.“НИС Петрол” запазва правото си да заявява допълнителни (извънредни) проверки.  **4.Списък с търговските обекти на “НИС Петрол” ЕООД**   * Бургас, ж.к. Меден рудник, бул. Захари Стоянов * Ловеч, изход Троян, главен път Ловеч­ София * Видин, бул. Панония 66 * Пловдив, Околовръстен път на Пловдив, след (Метро) * Враца, ул. Илинден 22 (изход Монтана) * Благоевград, главен път Е79 - София­ Кулата, 4 км. след Благоевград * София, бул. Цветан Лазаров * Пловдив, бул. Кукленско шосе * Пазарджик, ул. Кочо Честименски 8Д * Главен път Пловдив-Асеновград, бул.България 189 * Смолян, ул. Невястата, 1 км преди входа на града от Пампорово * Харманли, област "Зад хана", главен път Е80 * Велико Търново, 2км преди входа на града от София * Пловдив, ж.к. Тракия, ул. Шипка 9 * София, бул. Цариградско шосе 355 * с.Долни Богров, ул.35 * с.Приселци (Варна), автомагистрала Е-87 Варна-Бургас * Кърджали, кв. Веселчани, ул. 1 -ви май №28 * Русе, бул. Липник (бивша ОМВ) * Банско, вход от Разлог, ул. Патриарх Евтимий 1 * София, Черен кос, бул. Цар Борис III №509 * Хасково, бул. Съединение 44 * Бургас, бул. Транспортна, мест ност „Под шосето"   “НИС Петрол” ЕООД запазва правото си да променя списъка с обекти за всяка конкретна вълна от проверки.  **5. Отчетност**   * Отчет за проверките „Таен клиент“ – веднъж месечно ( до 5-то число на следващия месец). * Седмичен отчет (в понеделник) за отзивите и коментарите в Google My Business. | **TECHNICAL ASSIGNМENT**  For conducting periodic marketing studies of the  **'Secret shopper' type**   1. **Purpose of the 'Secret shopper' type of studies**   The purpose of the 'Secret Shopper' type of studies is to make an objective assessment of the momentary status of NIS Petrol EOOD retail outlets or those of the competition, based on preset evaluation criteria.   * Studying the general satisfaction of customers; * Monitoring the implementation of customer servicing standards; * Monitoring the performance of and communicating the ongoing marketing activities; * Exercise of control over hygiene and arrangement of retail outlets; * Monitoring the observance of internal norms and regulations. * Monitoring of the comments about the company in Google My Business.  1. **Description of the service**   The ' Secret Shopper' types of studies are implemented through personal visits to the retail outlets of NIS Petrol EOOD that are the object of the study. Visits are made after а scenario prepared in advance, and it shall include:   * Coordinated time framework of the visits (for each retail outlet, for each individual wave of inspections);Execution of purchase of fuel, goods and fuel with goods in an amount determinate in advance for each individual wave of inspections; * Completion of а Check-list with questions defined in advance, evaluation criteria and weight;   Preparation of reports and accounts after preset formats;   * Delivery of materials from inspections in а form and format required in the current assignment and all additional ... during the period of partnership; * The contractor to confirm the visits of petrol stations not only by check -list with questions defined in advance, purchase receipt, but also by photos or video materials of revealed violations.   When paying the visits researchers must keep complete anonymity. Any breaching upon this condition shall serve as grounds for declaring the inspections invalid.  In order to avoid exposure of the researchers while performing each wave of inspection ns the research agency shall provide its own resource of researchers, as follows:   * Where 3 inspections are performed of one outlet within one wave of inspections - such inspections shall be performed by а minimum of two different investigators; * One investigator (one person) is entitled to participate in one wave of inspections per outlet per month; * After having paid а visit, researchers shall complete а check-list with objective data from each visit.   **3.Regularity of the studies**  For the needs of obtaining regular feedback from inspections of the 'Secret Shopper' type NIS Petrol EOOD is planning to perform one wave of studies per month. Each wave of studies shall include two or three visits to each retail outlet of the chain - object of the specific research.  The regularity of studies indicated here above is as an example only and NIS Petrol does not undertake to implement it. NIS Petrol retains its right to request additional (extra) inspections.  **4.List of the NIS Petrol EOOD retail outlets**   * Bourgas, Meden Roudnik Res. area, Zahary Stoyanov Ьlvd. * Lovech, exit to Troyan, main road Lovech - Sofia * Vidin, 66 Panonia Blvd. * Plovdiv, Ring road of Plovdiv, after (Metro) * Vratsa, 22 Ilinden Blvd. (exit to Montana) * Blagoevgrad, Е79 highway - Sofia-Koulata, 4   km after Blagoevgrad   * Sofia, Tsvetan Lazarov Вlvd. * Plovdiv, Kouklensko shosse Вlvd. * Pazardjik, 8Е Kocho Chestimenski Str. * Plovdiv-Assenovgrad highway, 189 Bulgaria Blvd. * Smolyan, Nevyastata Str., 1 km before tlle town entrance from Pamporovo * Harmanli,' Zad Hana' region,E80\_highway * Veliko Tumovo, 2 km from Sofia * Plovdiv, Trakia Res. area, 9 Shipka Str. * Sofia, 355 Tsarigradsko shosse Blvd. * Village of D. Bogorov str. ' 35' * Village of Priseltsi (Vama) , Е-87 Varna­ Bourgas highway * Kurdjali, Veselchani Quarter, 28 '1 st of Мау' Str. * Rousse, Lipnik Blvd. (former OMV) * Bansko, entrance from Razlog, 1 Patriarch Evtimiy Blvd. * Sofia, Cheren Kos, 509 Tsar Boris III Blvd. * Haskovo, 44 Saedinenie Blvd. * Bourgas, Transporta Blvd. 'Pod Shosseto' locality.   NIS Petrol EOOD retains its right to modify the list of outlets for each specific wave of inspections.  **5. Reporting**   * Mystery Shopper Inspection Report - once a month (by the 5th number of the following month). * Weekly reports (on Mondays) about reviews and comments in Google My Business. |