**БРИФ НА ПРОВЕДЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ НА ТЕМУ**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Информация о компании** | |
| Наименование компании/бренд |  |
| Web-сайт компании |  |
| Сфера деятельности компании |  |
| Описание продукта:товаров/услуг, *удовлетворенность которыми необходимо выяснить в исследовании* |  |
| 1. **Контактные данные** | |
| Имя |  |
| Должность |  |
| Телефон/WhatsApp |  |
| e-mail |  |
| 1. **Информация об исследовании** | |
| **Причины проведения:**  *причины, вызвавшие необходимость проведения маркетингового исследования (например, регулярный/плановый мониторинг удовлетворенности, изменения маркетинговой политики компании, изменения в поведении клиентов, существенные изменения на рынке)* |  |
| **\*** Если планируется плановый /регулярный/очередной замер,  *1.Необходимо использовать уже разработанную анкету или ее надо разрабатывать?*  *2. Необходим ли в отчете раздел «Динамика показателей», в котором текущие результаты будут в сравнении с показателями предыдущих периодов (сколько периодов, в каком формате данные за предыдущие периоды?)* |  |
| **Информация, необходимая для подготовки проекта технического задания на исследование** |  |
| *Интересует мнение B2B-клиентов (представителей организаций) или мнение B2C-клиентов – конечных покупателей (физлиц)* |  |
| *Для B2B клиентов:*  *Каков размер клиентской базы для опроса корпоративных клиентов по телефону.* |  |
| *Для B2C клиентов:*  *Какой метод опроса клиентов возможен: телефонный, очный.* |  |
| *В компании есть составленный список параметров работы, которые клиенты должны оценить?* |  |
| *Есть ли среди клиентов сегменты, для которых необходим отдельный анализ удовлетворенности? Если есть, опишите, сколько сегментов, какие.* |  |
| **Дополнительные гипотезы**  *предположения, которые необходимо проверить в ходе исследования* |  |
| **География исследования** *регионы и города, в которых планируется провести исследование* |  |
| **Планируемый срок** *проведения исследования* |  |
| **Форма предоставления результатов**  *база данных, таблицы, презентация в формате PowerPoint, личные встреча и др.* |  |
| **Бюджет исследования**  *Если есть, укажите бюджетные ограничения* |  |
| **Особые требования или пожелания** |  |