**Проект технического задания**

**на проведение маркетингового исследования**

**удовлетворенности B2B клиентов**

г. Москва от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Настоящее Техническое задание составлено в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, оно является неотъемлемой частью Договора № \_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_., детализирует его и разработано для его реализации.

1. **Цели исследования:**
   1. Выяснить удовлетворенность компанией Заказчика со стороны B2B клиентов.
2. **Задачи исследования:**
   1. Выяснить важность параметров работы поставщика.
   2. Выяснить удовлетворенность товаром компании Заказчика:

* Свежесть продукции
* Вкусовые качества
* Широта ассортимента
* Количество жалоб/рекламаций со стороны покупателей
* Качество упаковки
* Достаточность срока годности
* Популярность марки
* Реклама марки
* Мерчандайзинг от поставщика
* **Итоговая оценка товара**
  1. Выяснить удовлетворенность общением с персоналом (клиент менеджером) поставщика
* Оперативность решения проблем
* Компетентность менеджеров
* Культура общения
* Легкость дозвона до менеджеров
* Принцип одного окна
* **Итоговая оценка клиент-менеджера**
  1. Выяснить удовлетворенность заказом
* Фактический срок от заявки до доставки
* Отсутствие урезания заявки
* Легкость оформления заказа
* Способ передачи заявки
* Размер минимального заказа
* **Итоговая оценка заказа**
  1. Выяснить удовлетворенность службы доставки (логистики):
* Соблюдение температурных режимов
* Целостность транспортной упаковки
* Сроки поставки,
* соблюдение даты/времени доставки,
* выполнение правил выгрузки,
* заполнение документов водителем /экспедитором,
* личные качества водителя/экспедитора,
* **Итоговая оценка доставки (логистики)**
  1. Выяснить удовлетворенность процессами возврата
* Четкость правил возврата
* Простота процедуры возврата
* Достаточность допустимых объемов возврата
* Достаточный список причин возврата
* **Итоговая оценка возврата**
  1. Выделить параметры, которые оценены ниже 4-х баллов (при пятибалльной шкале оценок) и выяснить причины низкой удовлетворенности клиентов. Построить рейтинг причин низких оценок для корректировки продукта Заказчика.
  2. Выяснить общую итоговую оценку компании Заказчика.
  3. Провести анализ влияния оценок по параметрам на итоговую удовлетворенность. Предоставить Заказчику рейтинг параметров, повышение оценок за которые обеспечит наибольший рост итоговой удовлетворенности.
  4. Выяснить основные преимущества и недостатки компании Заказчика.
  5. Выяснить количество поставщиков продукции.
  6. Выяснить примерную долю компании Заказчика в объеме закупок исследуемой категории.
  7. Лояльность: выяснить, какой поставщик исследуемой категории считается в компании лучшим (Заказчик или конкурент). Выяснить название компании-лидера.
  8. Выяснить преимущества и недостатки компании-лидера.
  9. \* Провести анализ удовлетворенности клиентов в разрезе:
* Стажа сотрудничества,
* Размера клиентов
* Географического положения компании- клиента
* Клиент-менеджеров (аккаунтов) заказчика
  1. Построить профиль клиентов выборки по полу, возрасту, должности, стажу работы в отрасли.

1. **Методология и целевая аудитория.**
   1. Телефонный опрос клиентов компании Заказчика (B2B, РФ), исходную базу предоставляет Заказчик. Размер анкеты - до 25 вопросов (длительность интервью - до 10 минут).
   2. **Размер выборки: 300-500 анкет** (для получения необходима база, позволяющая обеспечить необходимый размер выборки).
   3. **Структура выборки:** случайная или квотированная по характеристикам:

* федеральные округа РФ,
* размер клиентов,
* государственные/коммерческие предприятия
  1. **Форма предоставления результатов:**

По результатам исследования Исполнитель предоставляет Заказчику:

аналитический отчет (PowerPoint), база с результатами опроса (Excel), аудиозаписи.

1. **Сроки оказания услуг.**
   1. Общий срок оказания услуг составляет 15-25 рабочих дней со дня перечисления авансового платежа с расчетного счета Заказчика.
2. **Стоимость услуг.**
   1. Общая стоимость услуг составляет: **Х00 000 (Х тысяч) рублей,** без НДС.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Подписи Сторон.**   **От Заказчика От Исполнителя** |  |