

سفارش نامه برای طرح های پژوهشی (Request For Proposal)



• عنوان پروژه:

- ارزیابی نامحسوس نمایندگی های همراه اول

• روش ها و ابزارهای اجرای طرح:

- Mystery Shopping (خرید مخفیانه بر اساس سناریوی شرکت همراه اول)

• اهداف پروژه:

- نظارت بر عملکرد نمایندگی های همراه اول
- بررسی تجربه مشتریان در نمایندگی های همراه اول
- شناسایی نقاط قابل بهبود در نمایندگی های همراه اول

• جامعه آماری:

- ✓ نمایندگی های همراه اول در سراسر کشور

• حجم نمونه پیشنهادی:

- ۲۵۰ نمایندگی در هر فصل
- در مجموع ۱۰۰۰ ارزیابی در سال ۹۸

• زمان بندی اجرای طرح:

- از اردیبهشت تا بهمن ۹۸

• محدوده مکانی اجرای طرح:

- نمایندگی های همراه اول فعال در سراسر کشور (مراکز استان و شهرستان ها)

• نوع خروجی پروژه:

- فایل چک لیست های تکمیل شده هر نمایندگی
- مستندات مراجعات شامل فایل صوتی، عکس هر نمایندگی (از بیرون و در صورت امکان داخل) و رسیدهای دریافت خدمت (تایید هر مراجعه صورت گرفته، منوط به مطلوب بودن کیفیت فایل صوتی می باشد)
- داده های خام مراجعات در قالب فایل اکسل بر اساس بازه زمانی مورد توافق در طول فصل ارسال شود.

سفارش نامه برای طرح های پژوهشی (Request For Proposal)



- فایل اکسل محاسبات و نتایج هر فصل به ترتیب در این تاریخ ها ارسال شود: ۲۵ خرداد، ۲۵ شهریور، ۲۵ آذر و ۲۵ بهمن
- ۲ گزارش تحلیلی برای هر فصل: ۱- گزارش مدیریتی شامل نتایج کلی و استانی ۲- گزارش با جزئیات به تفکیک هر نمایندگی در قالب پاورپوینت (برای فصل های تابستان، پاییز و زمستان لازم است در گزارش مقایسه روند نیز انجام پذیرد) - موعده ارسال: ۲ هفته پس از ارسال داده های خام

• موارد لازم جهت درج در طرح پیشنهادی:

- تجارب قبلی انجام پروژه Mystery Shopping در پروپوزال ذکر شود.
- ریز هزینه ها به همراه زمانبندی دقیق اجرای پروژه در پروپوزال ارائه شود.

• سایر نکات قابل توجه:

- تهیه سیم کارت اعتباری برای مراجعات بر عهده پیمانکار می باشد.
- در هر فصل از یک سیم کارت بیش از یکبار نباید استفاده شود.
- هزینه خدمت دریافتی از شارژ سیم کارت کم شده و بر عهده پیمانکار است. (خدمت بر اساس سناریو تغییر می کند)