**გასაწევი მომსახურების ტექნიკური დავალება დანართი #3**

**ვითიბი ბანკის მომხმარებლების კმაყოფილების კვლევა და NPS**

ვითიბი ბანკის მიზანია შეისწავლოს მისი მომხმარებლის კმაყოფილების დონე და NPS ინდექსი საცალო, SME და კორპორატიულ სეგმენტში.

მოცემულ ეტაპზე, კვლევის ძირითად ამოცანებს წარმოადგენს:

* რამდენად კმაყოფილნი არიან ვითიბი ბანკის მომსახურებით?
* რა არის კმაყოფილებისა და უკმაყოფილების მიზეზები?
* რამდენად კმაყოფილები არიან ბანკის მომსახურების არხებით / პროდუქტებით / თანამშრომლებით / ბრენდის იმიჯით?
* როგორია ბანკის NPS და SCI ინდექსები?
* რა ფაქტორები ახდენს გავლენას მომხმარებლის კმაყოფილებაზე და NPS ინდექსზე?
* როგორია ინდუსქტრიის ბენჩმარკი?

**კვლევის მეთოდოლოგია**

მოცემული ამოცანების შესასწავლად შემუშავდება კვლევის რაოდენობრივი მეთოდი, რაც ძირითადად გამოიყენება სტატისტიკური ინფორმაციის მოსაგროვებლად, განზოგადებადი და გაზომვადი მონაცემის მოსაპოვებლად.:

კვლევა შესაძლოა განხორციელდეს:

1. **სატელეფონო კვლევა -** CATI (სატელეფონო კვლევა) მეთოდოლოგიით, ინტერვიუს ხანგრძლივობა 10-12 წუთი. მეთოდის უპირატესობაა ის, რომ დროში მოქნილია, სწრაფია, ხარჯთეფექტურია. თუმცა ნაკლოვანებაა ის, რომ კითხვარის მოცულობა პატარაა, ვერ ხდება თითოეულ საკვლევ საკითხზე ჩაღრმავება.

**სატელეფონო კვლევის ფარგლებში შევისწავლით:**

* **NPS და SCI ინდექსებს**
* **ზოგადად კმაყოფილების და უკმაყოფილების მიზეზებს**
* **მომსახურების არსებით კმაყოფილებას**
* **სტაფით კმაყოფილებას**
* **პროდუქტებით კმაყოფილებას**
* **ბრენდით კმაყოფილებას**
* **სექტორის ბენჩმარკს**