

Povabilo k oddaji ponudb za izvedbo raziskave

Skrivnostni nakup - Mystery Shopping

SPIRIT Slovenija, javna agencija (v nadaljevanju: naročnik) namerava na podlagi tega javnega naročila izbrati izvajalca za izvedbo raziskave Skrivnostni nakup – Mystery Shopping.

Predmet javnega naročila je raziskava, izvedena na podlagi obiskov na 135 enotah subjektov podjetniškega podpornega okolja v Sloveniji, ki bi jih opravili »skrivnostni kupci« oz. stranke in ocenili zaposlene (svetovalce) z namenom, da se ugotovi, kje, v katerih fazah svetovalnega postopka so svetovalci dobri (strokovnost, odzivnost, prijaznost itd.), kje so skriti potenciali oz. možnosti za izboljšave, ipd.

Z izvedeno raziskavo Skrivnostni nakup nameravamo izmeriti izvajanje svetovalnega postopka, koliko zaposleni (svetovalci) poznajo postopke svetovanja in »produkte«, ki jih predstavljajo, kako močni so v komunikaciji s strankami ipd.

Na podlagi rezultatov raziskave bodo pripravljene predlogi ukrepov za uvedbo morebitnih sprememb pri svetovalnih storitvah, ki jih izvajajo subjekti podjetniškega podpornega okolja.

Od ponudnika se pričakuje, da bo v okviru javnega naročila izvedel naslednje aktivnosti:

1. ANALIZA STANJA na podlagi izvedene raziskave Skrivnostni nakup oz. Mystery Shopping za skupaj 135 obiskov enot subjektov podjetniškega podpornega okolja. En obisk na posamezno lokacijo (1 tip stranke - potencialni podjetnik),
2. Poleg obiska se predhodno meri tudi telefonsko odzivnost svetovalca oz. svetovalne institucije (ob najavi in dogovoru za termin),
3. Ponudnik naročniku omogoči spremljanje rezultatov v času izvajanja raziskave (preko on-line sistema, poročil izvajalca ipd.),
4. Ponudnik naročniku omogoči vpogled v vsa poročila posameznih obiskov lokacij, ki jih naročnik prejme skenirane (brez informacij, ki bi lahko razkrile identiteto ocenjevanega/zaposlenega),
5. Zaključno poročilo, opremljeno tudi z grafi, ki naročniku omogoča primerjavo med posameznimi lokacijami/zaposlenimi (po vsebinah vprašalnika in indeksih), vključno s predlogi ukrepov za uvedbo morebitnih sprememb pri svetovalnih storitvah, ki jih izvajajo subjekti podjetniškega podpornega okolja
6. Osebna predstavitev rezultatov raziskave naročniku (vodstvu)
7. Predstavitev rezultatov na enem od dogodkov, ki jih soorganizira naročnik

Naročnik pričakuje, da bo vprašalnik med drugim zajemal tudi naslednja področja:

- pogoji svetovanja (koliko strank, zaposlenih je v času obiska v enoti),
- urejenost svetovalnega mesta,
- sprejem, pozdrav in prijaznost zaposlenega,
- ugotavljanje potreb stranke s strani svetovalca,
- predstavitev storitve in strokovnost,
- morebitna napotitev na drugo plačljivo ali brezplačno svetovanje,
- pridobivanje kontaktnih podatkov stranke,
- zaključek svetovanja in slovo od stranke,

- urejenost svetovalca (osebna urejenost, oblačila, priponka),
- morebitni povratni telefonski klic,
- splošno zadovoljstvo stranke s svetovalnim razgovorom.

Opomba: vprašalnik za en tip stranke, ki bo obiskala vsako od lokacij (**potencialni podjetnik**), bo natančneje pripravljen in usklajen med naročnikom in izbranim izvajalcem raziskave pred pričetkom raziskave.

Pogoji, katere mora izpolnjevati izvajalec raziskave:

1. biti registriran za izvajanje dejavnosti tovrstnih raziskav
2. izvajalec mora imeti za izvedbo raziskave na razpolago izkušene in usposobljene »skrivnostne kupce«, kar mora ustrezno dokazati (baza »skrivnostnih kupcev«, z izvedenimi skrivnostnimi obiski, usposabljanji, referencami...)
3. izvajalec mora imeti ustrezne reference pri izvedbah podobnih raziskav na področju svetovalnih storitev v storitvenih sektorjih, kot so bančništvo, zavarovalništvo, obrtne zbornice, agencije, uradi, ipd.
4. izvajalec mora imeti jasno definirano metodologijo ocenjevanja storitev svetovanj (Indeks kvalitete storitev itd.) in s tem jasno opredeljene vrednosti kriterijev ocen (kaj se šteje za oceno odlično, kaj za oceno dobro, ...)
5. okvirni vprašalnik (za določen tip stranke) za obisk lokacij subjektov podjetniškega podpornega okolja, kot so npr. VEM-točke (poleg vsebin, ki so že navedene zgoraj)

Ponudnik mora poleg same cenovne ponudbe priložiti tudi ustrezna dokazila, s katerimi potrjuje izpolnjevanje zgoraj navedenih pogojev in sicer vsaj s strani odgovorne osebe podpisana in žigosana izjava z opisom spremljanja »skrivnostnih kupcev«, njihovega izobraževanja in kontrole ter spremljanja njihovih referenc, s strani odgovorne osebe podpisana in žigosana izjava z navedenimi referencami, priložena metodologija, okvirni vprašalnik...

Pred izvedbo raziskave se pričakuje, da bo izvajalec raziskave izdelal koncept raziskave, scenarij za določen tip stranke (potencialni podjetnik), končni vprašalnik in ustrezno pripravil skrivnostne »stranke« za uskladitev termina in obisk lokacij na terenu.

Naročnik ima za izvedbo raziskave namenjena sredstva v višini do 10.000 EUR z vključenim DDV.

Naročnik bo z izbranim izvajalcem sklenil pogodbo za izvedbo storitev **do 19. maja 2016**. Rok za izvedbo plačila opravljene storitve je 30 dni od prejema računa izvajalca. Rok za izvedbo raziskave oz. oddaje končnega poročila je **21. junij 2016**.

Rok za oddajo ponudb je 17. maj 2016 do 13.00 ure. Upoštevajo se vse ponudbe, prejete do navedene ure, po pošti, osebno ali po mailu.

Ponudbe naj bodo posredovane v pisni obliki na naslov SPIRIT Slovenija, javna agencija, Verovškova ulica 60, 1000 Ljubljana, s pripisom »Skrivnostni nakup – Mystery Shopping 2016« ali v elektronski obliki na MysteryShopping2016@spiritslovenia.si.