

Respond & Co, s.r.o.  
Hladnovská 1255/23  
710 00 Ostrava  
**IČO: 60777656**

Praha 28. 7. 2022

Čj.: 1/112/1559854–2022

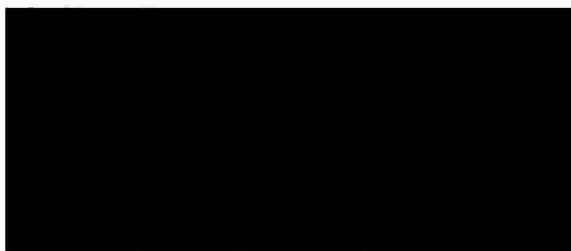
**Objednávka**Vojenská zdravotní pojišťovna ČR u Vás objednává realizaci průzkumu trhu na téma –  
MYSTERY CALL JEDNATELSTVÍ A CALL CENTRUM

- Všechny dotazníkové podklady (formuláře) podléhají schválení zadavatelem
- Místo sběru dat: celá ČR
- Formulář bude obsahovat cca 20 kritérií
- Hodnocení práce personálu (zaměstnanců)
- Hodnocení jednatele ZP telefonickým hovorem (MYSTERY CALLER)
- Fotodokumentace exteriéru jednatele
- Hodnocení vybraných technologických faktorů
  - Telefonický rozhovor proškoleného tazatele se zástupci jednatele. Tazatel (mystery caller) provádí telefonické dotazy na personál jednatele s cílem řešit nějakou potřebu (dotaz, problém) z oblasti zdravotního pojištění
  - Mezi vybrané hodnocené faktory bude patřit především dostupnost (počet potřebných telefonátů, délka vyzvánění, dodržování pracovní doby, forma představení, pro-klientský přístup)
- VOZP – 35 jednatele
- Na vybraném jednatele proběhnou minimálně 3 telefonické konzultace se zjišťováním nastavených služeb
- Při neúspěšném telefonování proběhne opakovaný pokus v pracovní době min 3x
- Rozsah sledovaných témat bude cca 10 otázek
- Termín zahájení průzkumu: září 2022
- Termín odevzdání: do 30 dnů od schválení startu zadavatelem

**Cena celkem: 198 000 Kč bez DPH.**

Akceptujeme objednávku a souhlasíme s uveřejněním v Registru smluv bez jakýchkoli omezení, a to s odvoláním na zákon č. 340/2015 Sb a zákon 34/2016Sb. v účinném znění.

Za objednatele:



Za dodavatele



dne / podpis