



Финансовая группа

**Лайф**

**АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ПРОБИЗНЕСБАНК»  
(ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)  
ОАО АКБ «ПРОБИЗНЕСБАНК»**

ул. ПЕТРОВКА, 18/2, стр. 1, г. МОСКВА, РОССИЯ, 127051  
ТЕЛ.: +7 (495) 933-3737, ФАКС: +7 (495) 733-9342, bank@prbb.ru, www.prbb.ru  
Sprint: probusiness/customers S.W.I.F.T BIC: PRBMRUMM  
ИНН 7729086087, БИК 044525986, к/с 30101810600000000986,  
КПП 775001001, ОКПО 17534020, ОКОНХ 96120, РНКО 2412

№ - 4407/4-9 «14» июня 2014 г.  
г. Москва

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Мы начали сотрудничать с Компанией «SQI management» (ГК «ШАГ») в 2008 году. За время взаимодействия у нас сложилось плодотворное и эффективное сотрудничество.

Менеджеры «SQI management» профессиональны и заинтересованы в нахождении оптимальных путей решения поставленных перед ними задач. По рекомендациям сотрудников «SQI management» мы усовершенствовали анкету для проверок методом «тайный покупатель». Шкальные ответы на вопросы были заменены бинарными ответами. Это позволило сделать результаты исследования максимально объективными, исключить субъективизм в оценке выполнения стандартов качества обслуживания в офисах «ФГ Лайф». Кроме того, мы получаем ценную информацию о субъективном впечатлении тайных покупателей от обслуживания в подробных комментариях.

Компания «SQI management» предоставляет нам удобный и многофункциональный сервер, благодаря которому мы получаем результаты в удобной для анализа форме. Наши Сотрудники имеют возможность в любое удобное время ознакомиться с отчетами Тайных покупателей, используя персональные пароли доступа.

Аудиозаписи консультаций во время визитов «тайных покупателей» активно используются в тренингах продаж нашей Компании.

В последние годы ФГ Лайф постоянно расширяет географию присутствия своих офисов, открывая их, в том числе, и в некрупных населенных пунктах. Реализация проекта по оценке качества обслуживания в городах с немногочисленным населением и ограниченным количеством потенциальных тайных покупателей имеет ряд ограничений, но коллеги из «SQI management» постоянно ищут новые пути и инструменты для выполнения исследования в максимальном объеме.

Выражаем признательность сотрудникам «SQI management» за клиенто-ориентированность, гарантированное выполнение взятых на себя обязательств, индивидуальный подход и оперативность при решении всех рабочих вопросов. Мы ценим гибкость и мобильность в сотрудничестве.

Мы готовы рекомендовать Компанию «SQI management» в качестве надежного партнера для проверки качества обслуживания клиентов в розничных точках по всей России.

С наилучшими пожеланиями,  
Начальник региональной группы  
Клиентского сервиса ФГ Лайф  
ОАО АКБ «Пробизнесбанк»  
тел (495) 933-37-37 доб.94-5604



М.В. Терехова