



ЛОКО БАНК

КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО)

111250, Москва, ул. Госпитальная, д. 14
8 (495) 739-55-55, 8 (800) 250-50-50
www.lockobank.ru, e-mail: info@lockobank.ru

«28» июля 2012 г. № С/Н
На № _____

ООО «ЭсКьюАй Менеджмент»
Генеральному директору
Е.Н.Емельянову

РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

С компанией «SQL management» (ГК «ШАГ») мы начали работу в 2011 году, когда у ЛОКО-Банка возникла необходимость в проведении оперативного и точного измерения качества обслуживания в наших офисах методом «Тайный покупатель» (Mystery Shopping).

Для нас преимуществом «SQL management» стала понятная и, с нашей точки зрения, наиболее объективная система оценки показателей, характеризующих качество сервиса. Результаты исследований позволяют формировать подробное видение того, как выполняются установленные в ЛОКО-Банке стандарты обслуживания и продаж. Получаемая информация легко анализируется и адаптируется для целей внутренней оценки и коррекции работы подразделений и отдельных сотрудников; аудиозаписи визитов «тайных покупателей» активно используются в тренингах продаж, которые проводит Банк.

Благодарим сотрудников «SQL management» за профессионализм, точное и своевременное выполнение взятых на себя обязательств и клиентоориентированный подход.

Начальник Департамента маркетинга и рекламы
КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО)

И.Н. Разумов

Заместитель Председателя Правления
КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО)

К.Е. Богомазов