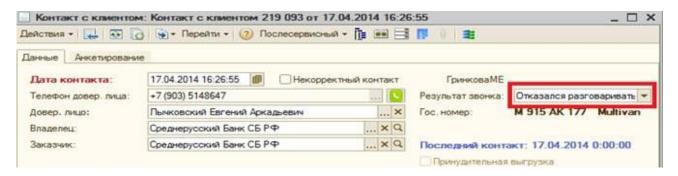
Результат звонка «Отказался разговаривать»

После 1-ой или 2ой попытки звонка, если:

- клиент категорически отказывается от прохождения анкетирования, отказывается разговаривать, просит более не беспокоить или исключить из обзвона;
- клиент частично ответил на вопросы анкетирования (не ответил на 1 или несколько вопросов анкеты), если иное не предусмотрено инструкцией по обзвону;
- клиент оставляет комментарии и замечания, но отказывается отвечать на вопросы анкетирования;
- клиент отказывается от прохождения анкетирования, ссылаясь на то, что а/м еще находится в сервисе/ремонте;
- клиент плохо разговаривает и понимает русский язык, провести качественный опрос не представляется возможным.
- клиент отказывается от прохождения анкетирования, сообщив, что ранее уже проходил анкетирование (онлайн на сайте или по звонку) и отсутствует уже имеющийся результат опроса в текущем месяце по а/м с таким же гос. номером и аналогичной анкете. (При выявлении в закладке контакта «КСК по телефону» уже имеющийся результат опроса в текущем месяце, то заполняем текущий контакт по аналогии, но только при совпадении в обоих контактах «Субъекта претензии», анкеты и гос. номера а/м. Если совпадения по вышеуказанным признакам нет, то дублировать результаты нельзя и необходимо закрыть текущий контакт со статусом «Отказался разговаривать»);
- клиент отказывается от прохождения анкетирования по звонку и сообщает, что хочет или будет проходить опрос онлайн по поступившему ему ранее E -mail или CMC. Необходимо, проинформировать клиента, что ссылка для прохождения опроса в ранее поступившем (E-mail или CMC) уже неактивна и ему (клиенту) в ближайшее время будет направлен повторно E-mail или CMC (уточнить, что предпочтительнее) с новой ссылкой для прохождения опроса. Далее, создать «Напоминание» с уведомлением на E -mail и темой «Повторный on-line опрос» для Координатора с текстом «Клиент просит повторно направить (E-mail или CMC) с анкетой для прохождения онлайн опроса»;
- если владелец а/м физическое лицо, который отказывается отвечать на вопросы по обслуживанию и сообщает, что обслуживанием а/м занимался его водитель;
- если владелец а/м юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан мобильный номер ответственного сотрудника за обслуживание а/м в этой организации, но непосредственно он не пригонял или не забирал а/м и не может ответить на вопросы (этим занимался водитель);
- если владелец а/м юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан общий номер организации и они не могут соединить с ответственным сотрудником по обслуживанию данного а/м и отказываются отвечать на вопросы.

После 3-ей попытки звонка, если:

- клиент при последней попытке дозвона озвучивает, что ему неудобно разговаривать и не уточняет/не отвечает, когда ему можно перезвонить (при этом неважно какие комментарии были при предыдущих попытках дозвона);
- при любой из ситуаций описанных выше.



Аналогично после каждой попытки в поле комментарий должна быть занесена соответствующая информация, без удаления предыдущих комментариев. Пример: Комментарии, замечания, пожелания

15/04 не отвечает

17/04 Клиент отказался от анкетирования. Со слов клиента. "....я уже отвечал на вопросы "меня все устроило все отлично."

Если клиент начал отвечать на вопросы, а в процессе решил закончить интервью, то в комментариях пишем: «Клиент прервал анкетирование на вопросе №...., далее отказался отвечать» + комментарии клиента озвученные в ходе анкетирования.

Если клиент, не отвечает на 1 или несколько вопросов анкеты, в комментариях пишем: <mark>«Клиент частично ответил на вопросы анкетирования. Не ответил на вопрос №...» + комментарии клиента озвученные в ходе анкетирования.</mark>

Если клиент, после приветствия отказывается проходить анкетирование, в комментариях пишем: «Клиент отказывается от анкетирования» + озвученные комментарии клиента.