

Соединение с приемной И.Н.Монаховой и А.Н.Павловича

Просьба **строго придерживаться рекомендаций** при соединении с приемными первых лиц компании.

В приемную постоянно поступают звонки по всем вопросам компаний, а именно, просят соединить с Андреем Николаевичем или Ириной Николаевной по вопросам:

- Юридического сопровождения. (Вопрос юридического отдела)
- Открытия банковского счета и банковского обслуживания компании по зарплатным и иным проектам, **звонки из налоговых инспекций** (Вопрос бухгалтерии или Казначейства)
- Оспаривания кадастровой стоимости наших зданий (Вопрос юридического отдела)
- Подключения к новым ИТ-платформам, программам, ИТ-решениям (Вопрос ИТ-департамента)
- Претензии (Вопрос каждого филиала в отдельности, Руководство по брендам)

При получении всей необходимой информации от звонящего (ФИО, организацию и суть обращения) обязательно уточняем: **«Прошу прощения, по инструкции мы обязаны уточнять, кто звонит и по какому вопросу/проекту. Сейчас мы выясним, с кем Вас соединить, чтобы Вам помочь, для Вашего быстрого соединения, конкретизируйте, пожалуйста, суть Вашего вопроса/проекта».**

При затруднении или отказе ответить цель звонка или с просьбой направить коммерческое предложение, ориентируем на корпоративную почту info@avilon.ru. Если клиент подскажет конкретно по какому вопросу/проекту, то соединяем в зависимости от вопроса в компетентные отделы (см. выше).

При недовольстве или угрозе звонящего объясняем, что у нас четко регламентирована инструкция по соединению в Приемные Руководителей. В зависимости от сути негативного отклика соединяем на CRM- менеджеров и менеджеров по работе с клиентами, в случае просьб соединить с вышестоящими должностями переключаем на директоров по дилерствам (продажам или сервису).



Для информации:

Участились спам-звонки, в связи с чем были приняты меры по конкретизации сути звонков.

Личные контакты А.Н. Павловича связываются с Андреем Николаевичем напрямую.

Напоминаю, что моб. и доб. Руководителей мы не даем ни в каких случаях.