

## Оглавление

1. Запуск программы 1С .....	3
2. Подготовка к работе .....	3
• Выбор типа обзвона (послесервисный, послепродажный или trade-in).....	3
• Установка интервала дат.....	4
• Настройка рабочей области.....	5
• Сортировка контактов .....	6
➤ Сортировка по марке и подразделению .....	6
➤ Сортировка по результату звонка «Отложен» и «Запланирован».....	7
➤ Настройка одновременной сортировки по результату звонка «Отложен» и «Запланирован».....	7
➤ История отборов .....	11
• Как открыть контакт (карточку клиента)? .....	11
• Как осуществить набор номера из карточки? .....	11
3. Схема проведения опроса клиентов Авион .....	12
4. Порядок обзвона клиентов .....	15
5. Обработка контакта .....	15
• Проверка информации в контакте перед звонком .....	15
• Изменение даты контакта.....	17
• Заполнение анкеты.....	18
• Установка результата звонка .....	19
➤ «Отложен» .....	20
➤ «Недоступен» .....	20
➤ «Неэффективный».....	22
➤ «Отказался разговаривать».....	22
• Комментарии .....	23
• Звуковые файлы опроса (прослушивание, поиск и сохранение).....	25
➤ Прослушивание звукового файла.....	25
➤ Поиск и сохранение звукового файла .....	25
• Заккрытие и сохранение контакта .....	27
6. Напоминания и отправка писем-уведомлений .....	28
• Создать напоминание с отправкой письма-уведомления по списку адресатов .....	28
• Установка и добавление адресатов .....	29
• Установка даты и времени отправки .....	29
• Темы напоминаний и писем-уведомлений .....	30
• Содержание .....	30

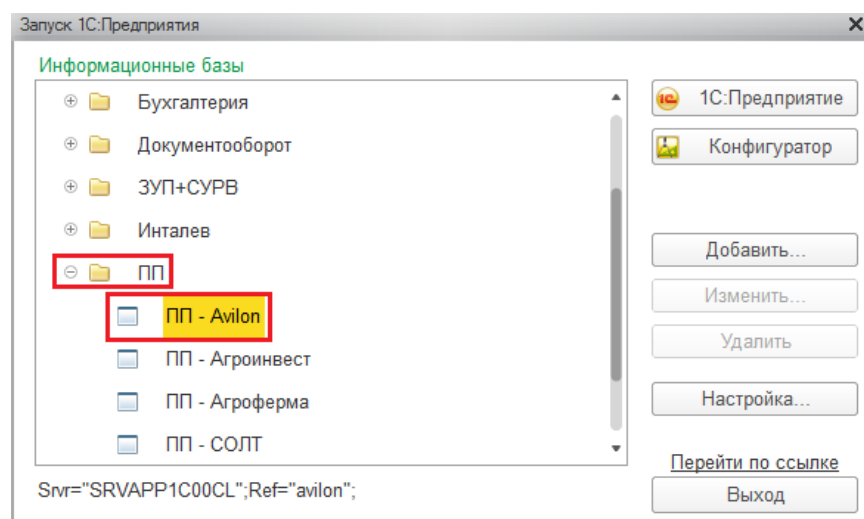
• Установка напоминания только для себя .....	32
• Установка напоминания для другого или нескольких других сотрудников .....	33
7. Выбор или удаление анкеты в карточке.....	35
• Выбор анкеты в карточке .....	35
• Удаление вопросов анкеты в карточке клиента .....	36
8. Исключение клиента из опросов.....	37
• Имеет отношение к обслуживанию или покупке автомобиля и является клиентом Компании. ....	37
➤ Отказ только от звонков с опросом:.....	37
➤ Отказ только от опросов онлайн, когда мы направляем ему анкету на e-mail и(или) по смс:.....	38
➤ Отказ от всех видов опросов:.....	38
• Не имеет отношения к обслуживанию или покупке автомобиля, а также к указанному доверенному лицу и владельцу а/м. ....	38
➤ Если не является клиентом: .....	39
➤ Если является клиентом: .....	39
9. Отчет КСК .....	39
• Калькуляция .....	39
• Формат письма .....	41
10. Общие требования к проведению интервью и обработке контактов .....	42

## 1. Запуск программы 1С

На рабочем столе выбираем необходимый ярлык для запуска программы «1С Предприятие».



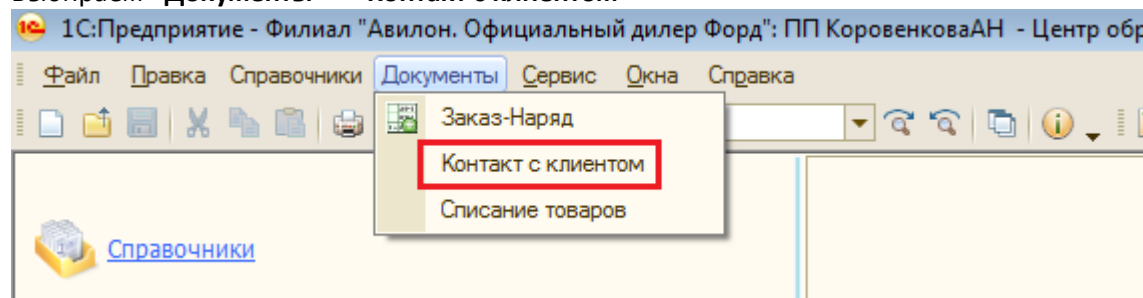
В окне запуска выбираем папку «ПП» и запускаем «ПП – Avilon»



## 2. Подготовка к работе

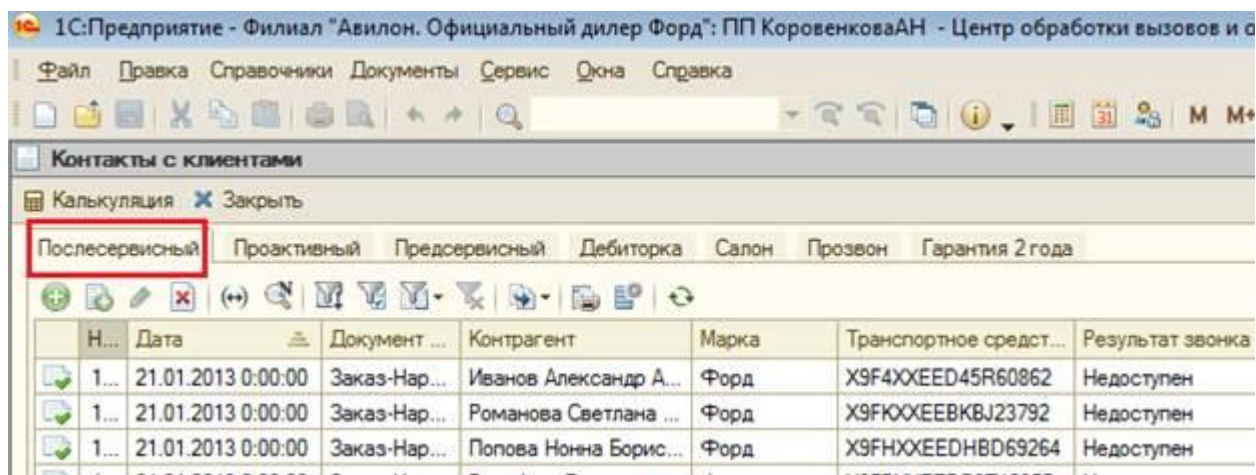
- Выбор типа обзвона (послесервисный, послепродажный или trade-in)

Выбираем «Документы» - «Контакт с клиентом»

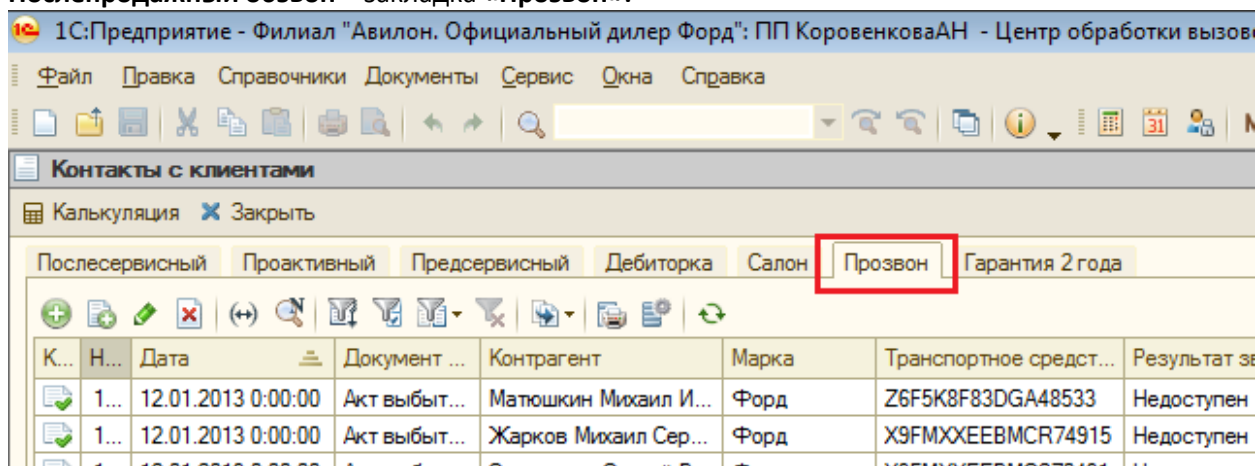


В открывшемся окне необходимо выбрать нужный тип обзвона – послесервисный, послепродажный или trade-in.

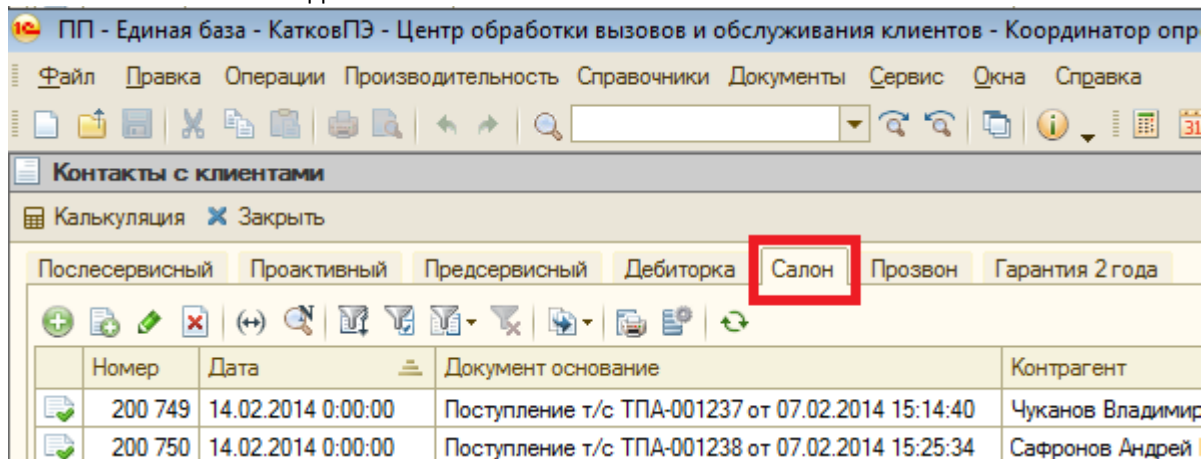
**Послесервисный обзвон** – закладка «Послесервисный»:



#### Послепродажный обзвон – закладка «Прозвон»:

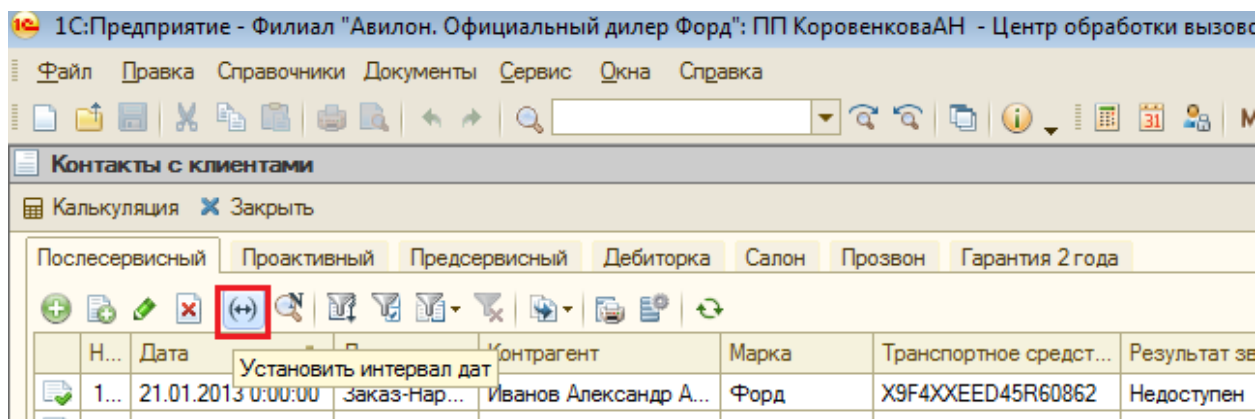


#### Обзвон Trade-in – закладка «Салон»:

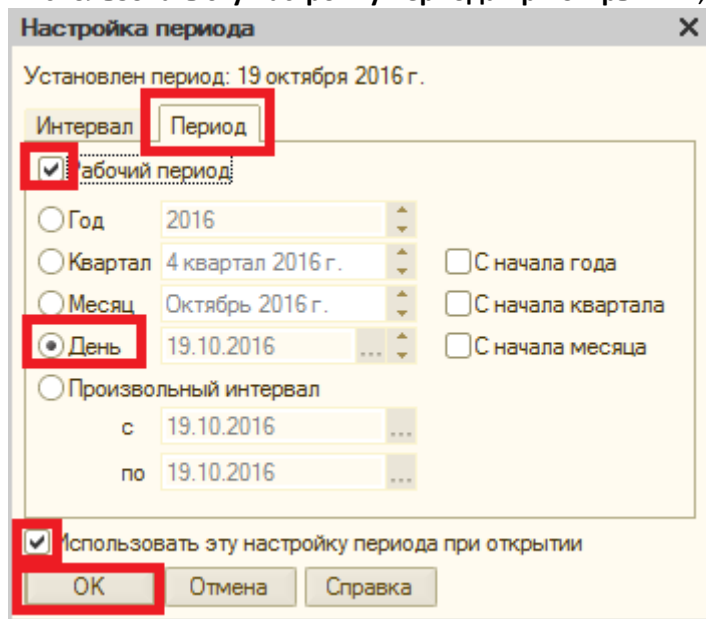


- **Установка интервала дат**

Необходимо установить отбор контактов по дате и настройку периода во всех рабочих закладках («Послесервисный», «Салон», «Прозвон»):



Выбираем закладку «Период», выбираем «День», устанавливаем галочки «Рабочий период» и «Использовать эту настройку периода при открытии», нажимаем «ОК»:

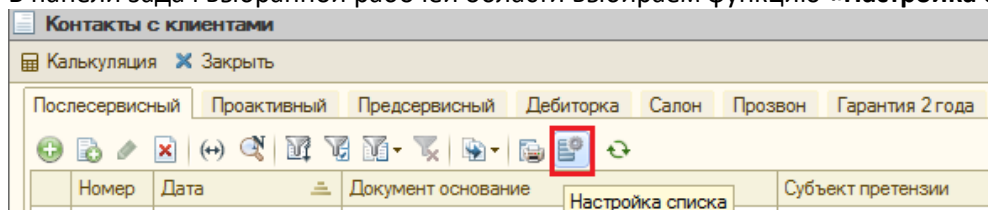


P.S. Обработка контактов всегда производится только по текущей дате.

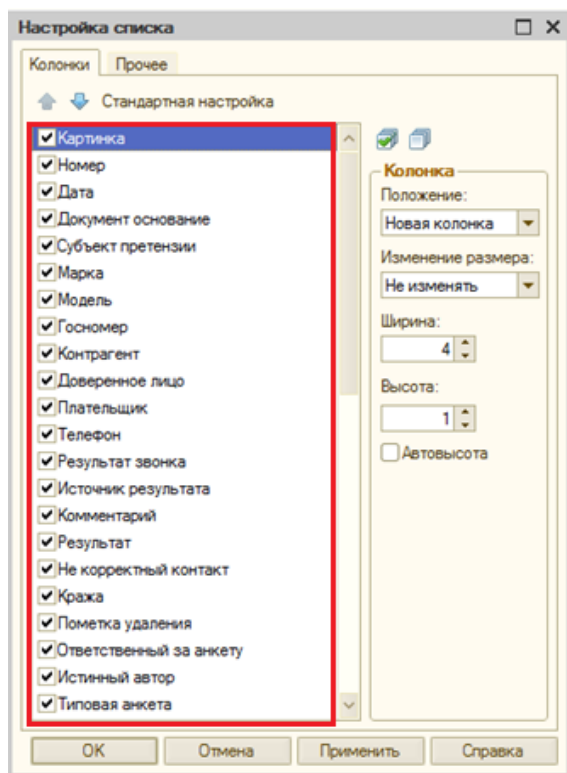
#### • Настройка рабочей области

Необходимо произвести настройку списка колонок в рабочих областях «Послесервисный», «Салон», «Прозвон».

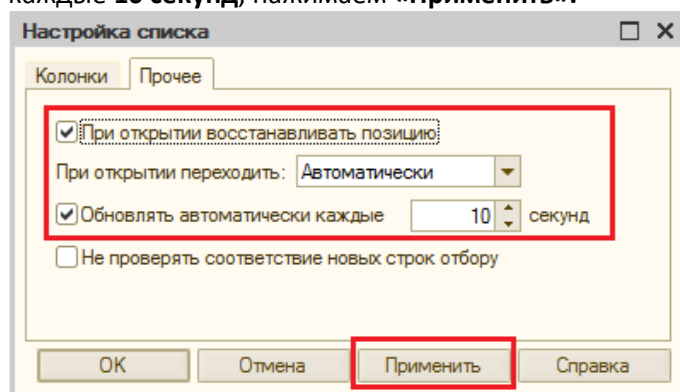
В панели задач выбранной рабочей области выбираем функцию «Настройка списка»:



В «Настройке списка» в закладке «Колонки» устанавливаем галочки только на тех реквизитах, которые указаны на скриншоте ниже и располагаем их в указанном хронологическом порядке. У всех остальных реквизитов галочки снимаем и их расположение не принципиально.



Далее в «Настройке списка» в закладке «Прочее» устанавливаем галочки на функции «**При открытии восстанавливать позицию**» и «**Обновлять автоматически каждые**», устанавливаем интервал обновления каждые **10 секунд**, нажимаем «**Применить**».



P.S. Настройку необходимо произвести отдельно для каждой рабочей области («Послесервисный», «Салон», «Прозвон»). Настройки производятся один раз, после чего они сохраняются.

- **Сортировка контактов**

- **Сортировка по марке и подразделению**

Необходимо отсортировать контакты по нужной марке и(или) подразделению, которые указаны в распределении для сотрудника. Для этого основном окне рабочей области, в колонке «**Марка**» и(или) «**Субъект претензии**» выбираем интересующее наименование марки или подразделения в общем списке и устанавливаем на нем курсор (подсветив его), далее в панели задач выбранной рабочей области нажать «**Отбор по значению в текущей колонке**»:

1С:Предприятие - Филиал "Авилон. Официальный дилер Форд": ПП Коровенкова АН - Центр обработки вызовов и обслуживания клиентов - Ведущий специалист

Файл Правка Справочники Документы Сервис Окна Справка

Контакты с клиентами

Калькуляция X Закрыть

Послесервисный Проактивный Предсервисный Дебиторка Салон Прозвон Гарантия 2 года

№	Дата	До	Отбор по значению в текущей колонке	ка	Транспортное средст...	Результат звонка	Подразделение	Статус прет...	C
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Куликова Екатерина...	Черд	X9FPXXEEDPAS68196	Отложен	Департамент сервиса и запасных частей FD		
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Грачкова Александ...	Форд	X9FMXXEEMBMP53735	Отложен	Департамент сервиса и запасных частей FD		
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Дерксен Яна Станис...	Форд	WF0DXXGBBD8D07365	Отложен	Департамент сервиса и запасных частей FD		
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Галутян Роберт Руст...	Форд	1FMEU75827UB06904	Отложен	Департамент сервиса и запасных частей FD		
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Агеева Альбина Ник...	Форд	X9FMXXEEMBMP53199	Отложен	Департамент сервиса и запасных частей FD		

➤ **Сортировка по результату звонка «Отложен» и «Запланирован».**

Далее, отсортировываем контакты со статусом **«Отложен»** и **«Запланирован»**.

Для этого устанавливаем курсор на **«Отложен»** или **«Запланирован»**, нажимаем **«Отбор по значению в текущей колонке»**:

Контакты с клиентами

Калькуляция X Закрыть

Послесервисный Проактивный Предсервисный Дебиторка Салон Прозвон Гарантия 2 года

№	Дата	До	Отбор по значению в текущей колонке	ка	Транспортное средст...	Результат звонка	Подразделение
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Куликова Екатерина...	Форд	X9FPXXEEDPAS68196	Отложен	Департамент серви
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Грачкова Александ...	Форд	X9FMXXEEMBMP53735	Отложен	Департамент серви
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Дерксен Яна Станис...	Форд	WF0DXXGBBD8D07365	Отложен	Департамент серви
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Галутян Роберт Руст...	Форд	1FMEU75827UB06904	Отложен	Департамент серви
1...	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Агеева Альбина Ник...	Форд	X9FMXXEEMBMP53199	Отложен	Департамент серви
1	31.01.2013 0:00:00	Заказ-Нар...	Пибелля Николай Ге	Форд	WF04XXG5BR46M49541	Отложен	Департамент серви

В результате чего, в окне отсортируются контакты, которые необходимо будет обрабатывать.

➤ **Настройка одновременной сортировки по результату звонка «Отложен» и «Запланирован».**

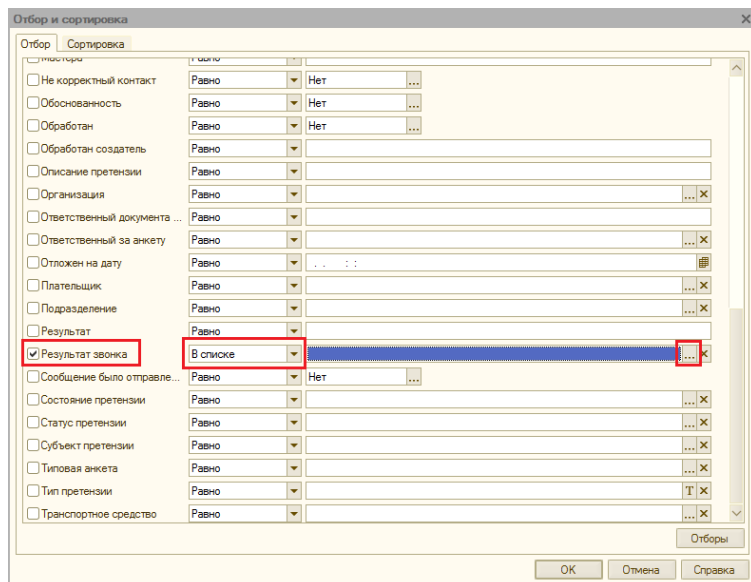
Можно настроить постоянный отбор и сортировку контактов **«Отложен»** и **«Запланирован»**. С помощью него можно будет **быстро и одновременно** отсортировать необходимые контакты.

В рабочей области нажимаем правую клавишу мыши выбираем пункт **«Установить отбор и сортировку списка»**:

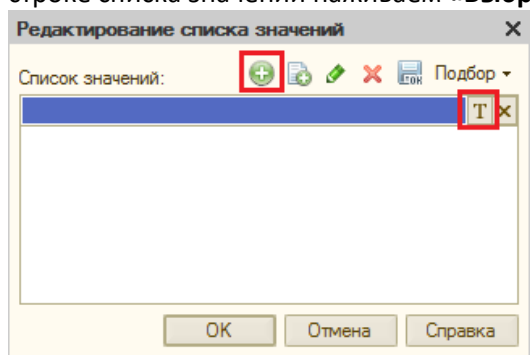
+	Создать документ	
Ⓢ	Скопировать	F9
✎	Изменить	F2
✖	Установить пометку удаления	Del
⌚	Установить интервал дат...	
🔍	Поиск по номеру...	
📊	Установить отбор и сортировку списка...	
📊	Отбор по значению в текущей колонке	
📊	История отборов	▶
📊	Отключить отбор	
📊	На основании	▶
📄	Вывести	
⚙	Настроить	
↻	Обновить	Ctrl+Shift+R

Далее, в открывшемся окне **«Отбор и сортировка»** устанавливаем галочку только у реквизита **«Результат звонка»** выбираем тип сортировки **«В списке»**, нажимаем на кнопку [...] **«Редактировать значение списка»**:

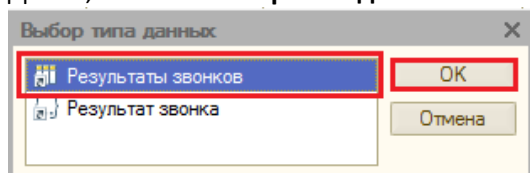




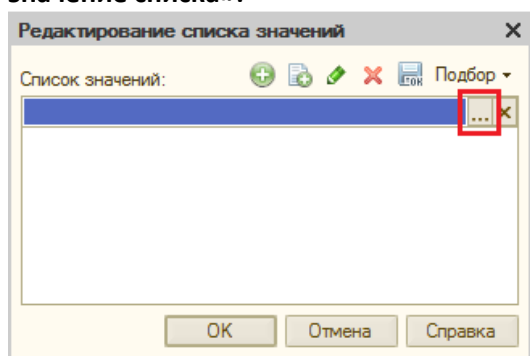
Далее, в окне «**Редактировать значение списка**» в панели задач нажимаем «**Добавить**» и в появившейся строке списка значений нажимаем «**Выбрать тип данных**»:



Далее, в окне «**Выбор типа данных**» выбираем «**Результаты звонков**» и нажимаем «**ОК**»:

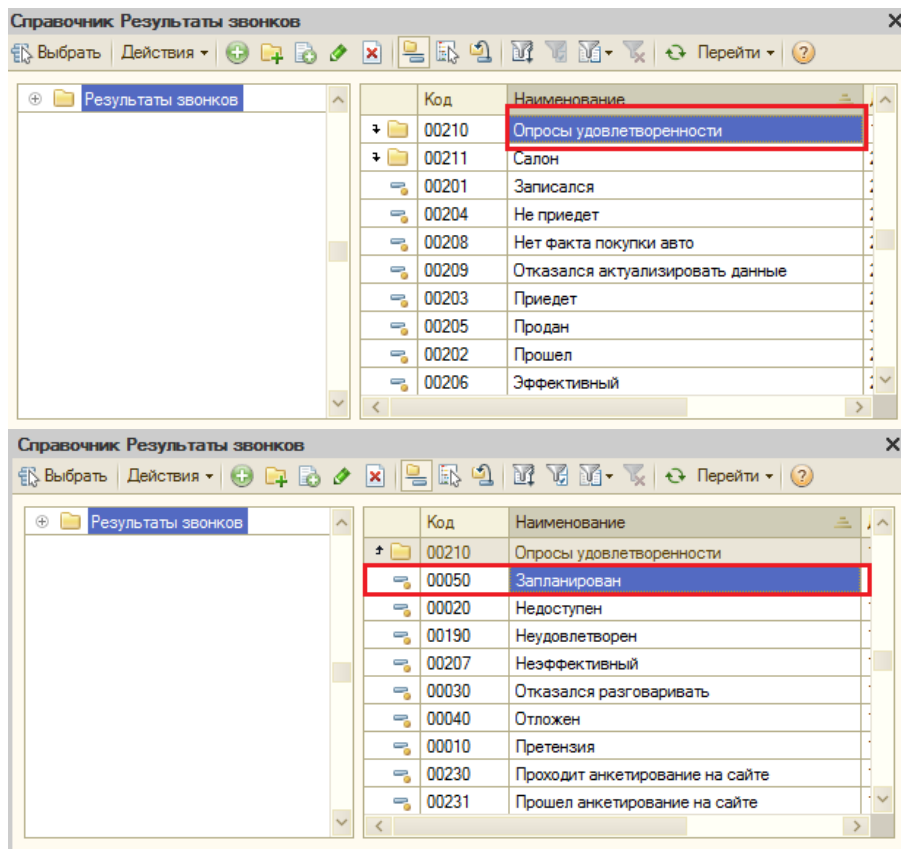


Далее, в окне «**Редактировать значение списка**» в строке списка значений нажимаем [...] «**Редактировать значение списка**»:

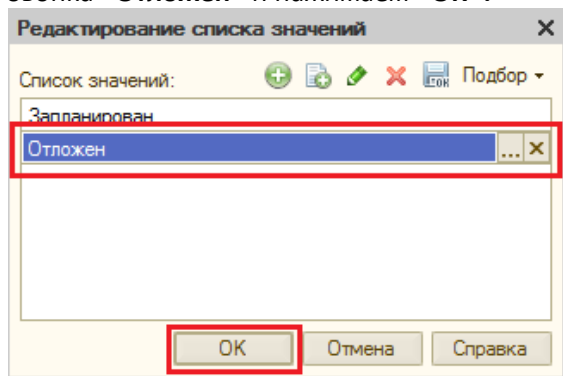


Далее, в окне «**Справочник Результаты звонков**» заходим в папку «**Опросы удовлетворенности**» и выбираем результат звонка «**Запланирован**»:





Далее, в окне **«Редактировать значение списка»**, путем аналогичных манипуляций добавляем результат звонка **«Отложен»** и нажимаем **«ОК»**.



Далее, в окне **«Отбор и сортировка»** нажимаем на кнопку **«Отборы»**:

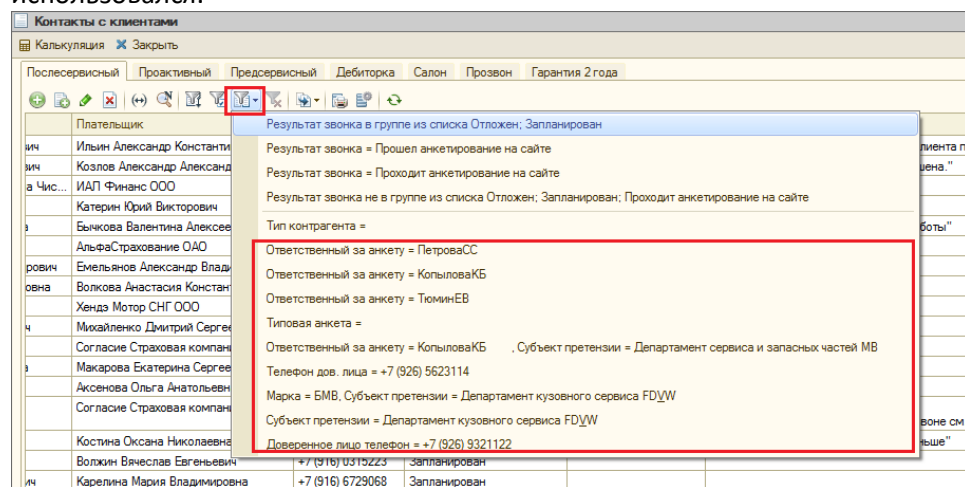
Далее, в окне «Список отборов» нажимаем «Сохранить» и «Заккрыть»:

После этого, в основном окне рабочей области при нажатии функции «История отборов» в панели задач появится фиксированный отбор «Результат звонка в группе из списка Отложен; Запланирован», который будет позволять быстро и одновременно сортировать контакты с данными результатами звонков:

**P.S.** Настройку необходимо произвести отдельно для каждой рабочей области («Послесервисный», «Салон», «Прозвон»). Настройки производятся один раз, после чего они сохраняются.

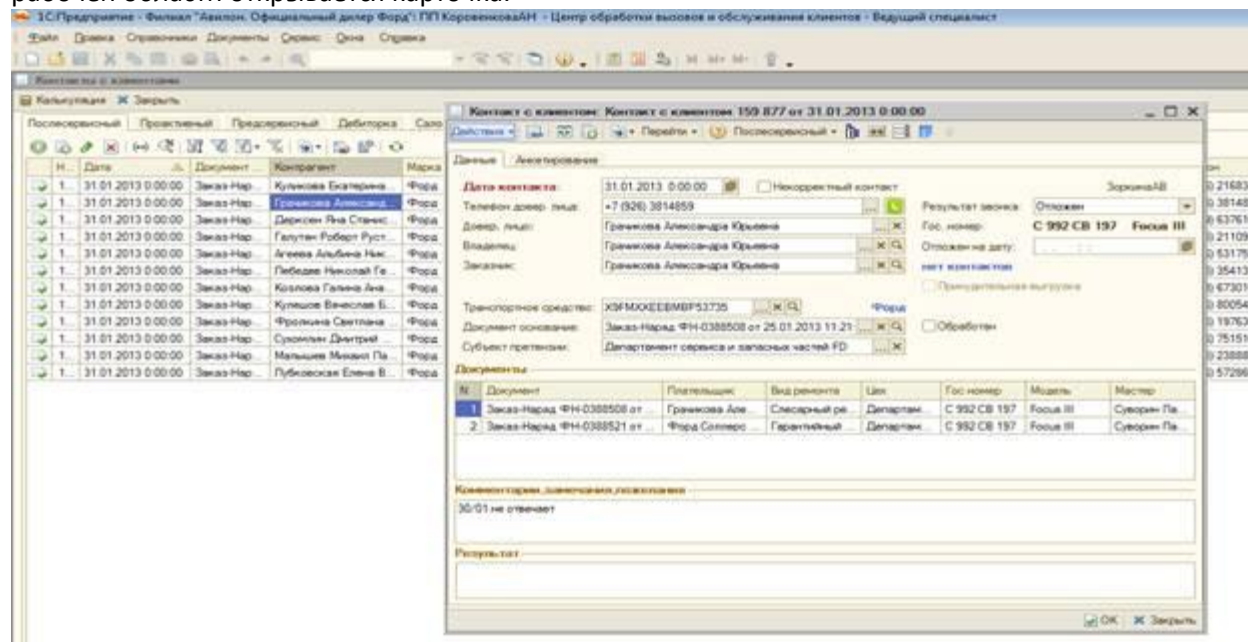
## ➤ История отборов

В процессе работы, могут производиться различные комбинации отборов, сортировки и их отмена. Чтобы не настраивать один и тот же отбор по несколько раз, в панели задач предусмотрена функция **«История отборов»**, с помощью нее можно быстро вернуться к отбору, который ранее уже настраивался или использовался.



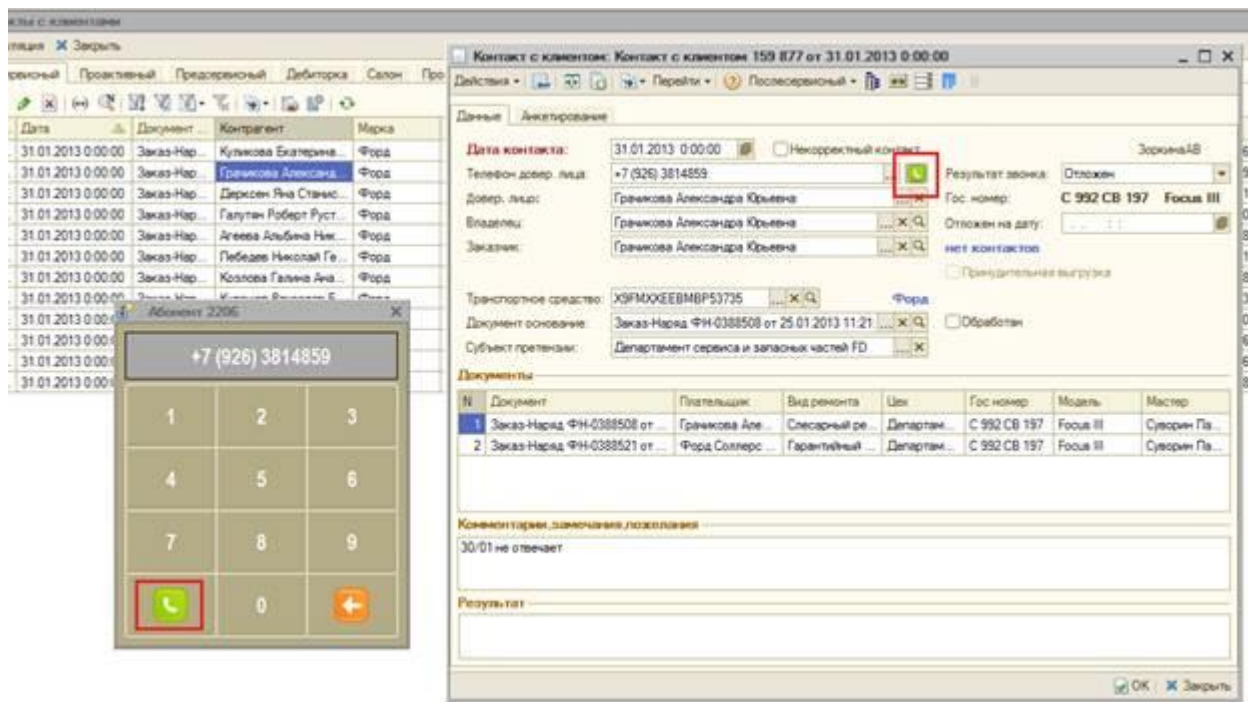
## • Как открыть контакт (карточку клиента)?

Двойным щелчком мыши, либо нажатием клавиши **«Enter»** или **«F2»** на строчке контакта в основном окне рабочей области открывается карточка:

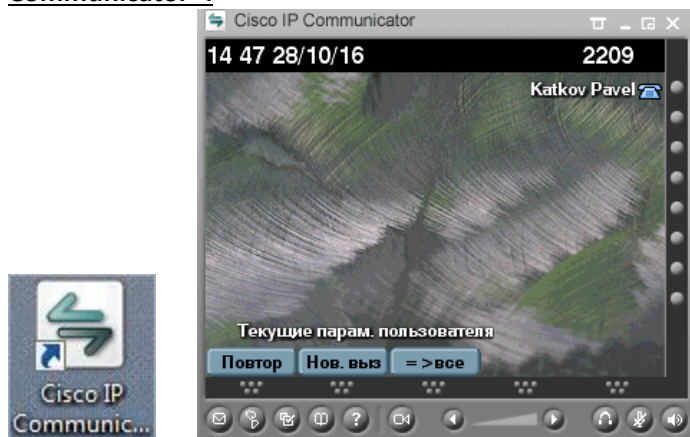


## • Как осуществить набор номера из карточки?

Для звонка клиенту, нажимаем зеленую клавишу вызова в карточке – открывается окно **«Абонент»**, далее нажимаем еще раз зеленую клавишу, после чего пойдет набор со стационарного телефона, звук будет идти через гарнитуру, а не через трубку.



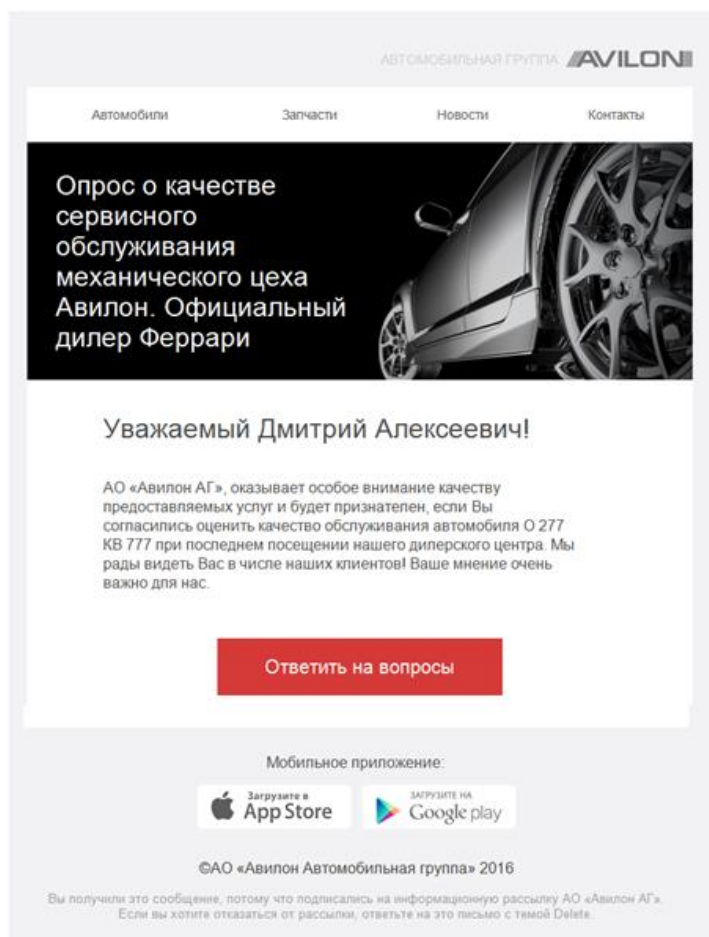
**P.S.** Чтобы исходящие звонки осуществлялись корректно, предварительно необходимо запустить «Cisco IP Communicator».



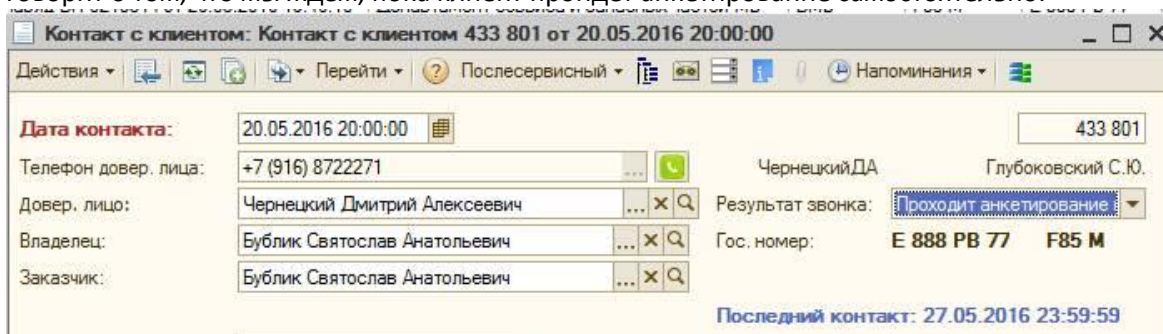
### 3. Схема проведения опроса клиентов Авилон

Опросы удовлетворенности клиентов производятся путем **3-х этапной системы опросов**:

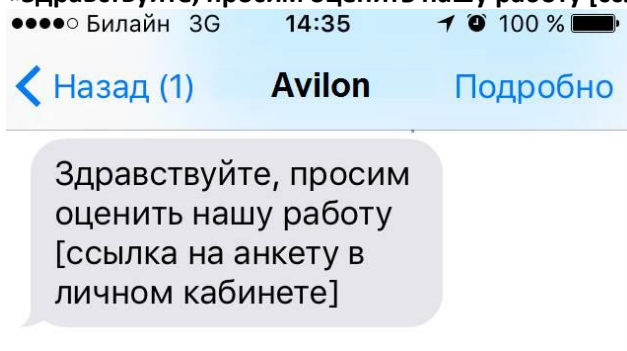
**1-ый этап:** клиент получает письмо на адрес своей электронной почты с предложением пройти опрос, заполнив анкету самостоятельно в личном кабинете на сайте.



Контакты по таким клиентам имеют результат звонка «**Проходит анкетирование на сайте**». Данный результат говорит о том, что мы ждем, пока клиент пройдет анкетирование самостоятельно.



**2-ой этап:** если клиент не пройдет опрос в личном кабинете через электронное письмо в течении запланированного времени, то вторым этапом ему будет направляться СМС от отправителя Avilon с текстом «Здравствуйте, просим оценить нашу работу [ссылка на анкету в личном кабинете]».





Контакты по таким клиентам, аналогично будут иметь результат звонка «**Проходит анкетирование на сайте**».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 433 801 от 20.05.2016 20:00:00

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Послесервисный [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 20.05.2016 20:00:00

Телефон довер. лица: +7 (916) 8722271

Довер. лицо: Чернецкий Дмитрий Алексеевич

Владелец: Бублик Святослав Анатольевич

Заказчик: Бублик Святослав Анатольевич

Чернецкий ДА Глубоковский С.Ю.

Результат звонка: Проходит анкетирование на сайте

Гос. номер: E 888 PB 77 F85 M

Последний контакт: 27.05.2016 23:59:59

**P.S. Важно! Контакты с результатом «Проходит анкетирование на сайте» нельзя изменять, заполнять, корректировать и переносить. Контакты, где клиент уже прошел опрос самостоятельно, также нельзя изменять, заполнять, корректировать и переносить.**

Если клиент ответит самостоятельно, то оценки и комментарии клиента автоматически отобразятся в соответствующем поле контакта и установится необходимый результат звонка.

Быстро понять, что клиент прошел анкетирование самостоятельно можно по «**Результату звонка**» и по источнику результата «**Электронное письмо**» или «**СМС**»

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 496 708 от 01.11.2016 13:00:37

Действия: [Иконки] Прозвон [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 01.11.2016 13:00:37

Телефон довер. лица: +7 (985) 2585119

Довер. лицо: Василенко Сергей Владимирович

Владелец: Василенко Сергей Владимирович

Заказчик: Василенко Сергей Владимирович

Электронное письмо 496 708

Азаренков АВ Менеджер: Азаренков А...

Результат звонка: Удовлетворен

Гос. номер: NA X253

нет контактов

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Крах

Данные Анкетирование

Документы

N	Документ	Платель...	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер

Признаки претензии

Признак

Комментарии, замечания, пожелания

Онлайн комментарий: Продавец-консультант пока не связывался, но обещал перезвонить.

Результат

OK Закрыть

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 498 245 от 07.11.2016 16:09:45

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Послесервисный [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 07.11.2016 16:09:45

Телефон довер. лица: +7 (926) 5253387

Довер. лицо: Евстратов Владимир Валентинович

Владелец: Евстратов Владимир Валентинович

Заказчик: Евстратов Владимир Валентинович

Транспортное средство: XW8ZZ261ZDG055507

Документ основания: Заказ-Наряд ГН-0219658 от 02.11.2016 16:03:56

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей VW

СМС: 498 245

ExternalConnection: Кулешов С.В.

Результат звонка: Удовлетворен

Гос. номер: Р 663 РТ 77 Polo Se...

Последний контакт: 16.08.2015 16:30:58

☐ Принудительная выгрузка

☐ Обработан

☐ Некорректный контакт

☐ Кража

Данные Анкетирование

Документы

N	Документ	Платель...	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер
1	Заказ-Наряд ГН-0219658 от 02.11.2016 16:0...	Евстрато...	Слесарный ремо...	Деп...	Р 663 РТ 77	Polo Sedan	Кулешов Сергей Викторович

Признаки претензии

Комментарии, замечания, пожелания

Онлайн комментарий: Здравствуйте. Мастер приема авто просто молодец, всем остался доволен. Химчистку выполнили супер. А вот детское кресло можно было бы не чистить, а объяснить мне, что его можно постирать самому, а не чистить его за 1800 рублей. Если есть ещё какие вопросы позвоните, я все объясню.

Результат

OK Закрыть

**3-ий этап:** если клиент не пройдет опрос в личном кабинете через СМС в течении запланированного времени, то третьим этапом ему будет осуществляться звонок от уже нас.

Результат звонка «**Проходит анкетирование на сайте**» в контакте автоматически меняется на «**Запланирован**» и контакт берется в работу уже для обзвона.

#### 4. Порядок обзвона клиентов

Обзвон клиентов в будние дни производится в интервале с 11:00 до 21:00, в выходные и праздничные с 11:00 до 20:00.

Дозвон по контактам всех брендов осуществляется 1 раз в день, в течение 3-х дней подряд. Исключение составляют БМВ (мех. цех и послепродажный), Мерседес (послепродажные) и Ауди (послепродажные).

Контактам БМВ (мех. цех и послепродажные), Мерседес (послепродажные) и Ауди (послепродажные) первый день - 2 раза (первая попытка дозвона осуществляется до с 11:00 до 18:00, вторая с 18:00 до 21:00), второй день - 1 раз (третья попытка дозвона осуществляется до с 11:00 до 18:00).

При осуществлении попытки дозвона делаем не менее 8 гудков (примерно 40 секунд).

#### 5. Обработка контакта

##### • Проверка информации в контакте перед звонком

До осуществления звонка по конкретному контакту необходимо проверить:

- ✓ наличие в контакте признаков подпадающих под категорию «Неэффективный» (см. [Неэффективный](#)) или под категорию «Некорректный контакт» (см. [Результат звонка «Недоступен» С ПРИЗНАКОМ «НЕКОРРЕКТНЫЙ КОНТАКТ»](#));
- ✓ наличие неэффективных работ в заказ-наряде для послесервисных контактов, **проверяем только в выходные и праздничные дни** (см. [Неэффективный](#));
- ✓ в закладке контакта «**КСК по телефону**», проверяем наличие имеющихся контактов с аналогичным номером телефона и результатом «**Отложен**» и «**Запланирован**». При их наличии проводим обзвон и опрос с



учетом всех необработанных контактов, где фигурирует данный номер;

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 548 303 от 11.05.2017 0:00:00

Действия: [иконки] Перейти [иконка] ? Послесервисный [иконка] [иконка] [иконка] [иконка] Напоминания [иконка]

Дата контакта: 11.05.2017 0:00:00 548 303

Телефон довер. лица: +7 (909) 6787807 ExternalConnection Макаров А.В.

Довер. лицо: Бондаренко Андрей Викторович Результат звонка: Запланирован

Владелец: Бондаренко Андрей Викторович Гос. номер: М 009 ВУ 777 Kuga (С...

Заказчик: Форд Соллерс Холдинг ООО Последний контакт: 12.05.2017 0:00:00

Транспортное средство: Z6FAXXESMAET17572 Форд ☐ Принудительная выгрузка

Документ основание: Заказ-Наряд ФН-0611300 от 05.05.2017 13:27: ☐ Обработан

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей FD ☐ Некорректный контакт ☐ Кража

Данные Анкетирование **КСК по телефону**

Дата с . . . : . по . . . : .

КСК	Марка	Субъект претензии	Результат	Комментарий
Контакт с клиентом 545 893 от 12.05.2017 ...	Форд	Департамент сервиса и запасных частей FD	Отложен	при обзвоне с...
Контакт с клиентом 507 239 от 24.12.2016 ...	Форд	Департамент кузовного сервиса FD&VW	Совершен...	16/12 неудобн...
Контакт с клиентом 438 434 от 13.04.2016 ...	Форд	Департамент сервиса и запасных частей FD	Удовлетв...	13/04 просил ...
Контакт с клиентом 321 035 от 07.03.2015 ...	Форд	Департамент сервиса и запасных частей FD	Удовлетв...	07/03 Со слов ...
Контакт с клиентом 250 479 от 11.08.2014 ...	Форд	Отдел розничных продаж FD	Совершен...	30/07 неудобн...

✓ в закладке «КСК по телефону», проверяем наличие имеющихся контактов с аналогичным номером телефона и результатом «Проходит анкетирование на сайте». При их наличии, изменяем дату текущего контакта (см. [Изменение даты контакта](#)) на запланированную дату контакта с результатом «Проходит анкетирование на сайте»;

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 549 305 от 10.05.2017 0:00:00 \*

Действия: [иконки] Перейти [иконка] ? Послесервисный [иконка] [иконка] [иконка] [иконка] Напоминания [иконка]

Дата контакта: 10.05.2017 0:00:00 549 305

Телефон довер. лица: +7 (910) 4170101 ExternalConnection Бегун А.Н.

Довер. лицо: Урумянц Арменак Артемович Результат звонка: Отложен

Владелец: Урумянц Жанна Георгиевна Гос. номер: А 151 ВН 777 Range ...

Заказчик: Урумянц Арменак Артемович Отложен на дату: . . . : .

Транспортное средство: SALGA2FF2EA157302 Ягуар Ленд Р... ☐ Принудительная выгрузка

Документ основание: Заказ-Наряд ЯН-0049010 от 09.05.2017 14:04:1... ☐ Обработан

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей JLR ☐ Некорректный контакт ☐ Кража

Данные Анкетирование **КСК по телефону**

Дата с . . . : . по . . . : .

КСК	Марка	Субъект претензии	Результат звонка	Ком...
Контакт с клиентом 549 662 от 11.05.2017 ...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Проходит анкетирова...	
Контакт с клиентом 530 447 от 13.03.2017...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	10/0...
Контакт с клиентом 531 610 от 13.03.2017...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	10/0...
Контакт с клиентом 516 731 от 11.01.2017...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Удовлетворен	Онла...
Контакт с клиентом 423 276 от 17.02.2016...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	15/0...
Контакт с клиентом 362 711 от 04.07.2015...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	04/0...
Контакт с клиентом 341 301 от 20.04.2015...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	20/0...
Контакт с клиентом 228 985 от 24.05.2014...	Ягуа...	Департамент кузовного сервиса BMW&MB	Отказался разговар...	От ан...
Контакт с клиентом 209 790 от 20.03.2014...	Ягуа...	Отдел розничных продаж JLR	Совершенно удовлет...	Прос...
Контакт с клиентом 209 968 от 17.03.2014...	Ягуа...	Департамент сервиса и запасных частей JLR	Совершенно удовлет...	Со сл...

✓ в закладке «КСК по телефону», проверяем наличие имеющихся контактов с аналогичным номером телефона и уже имеющимся результатом опроса (в текущем месяце) по а/м с аналогичным гос. номером и аналогичной анкете. При выявлении контактов с уже имеющимся результатом опроса в текущем месяце, заполняем текущий контакт по аналогии, но только при совпадении в обоих контактах «Субъекта претензии», анкеты и гос. номера а/м. Если совпадения нет, то дублировать результаты нельзя и необходимо осуществлять попытку звонка с опросом. Если результат звонка «Недоступен», то производится попытка дозвона клиенту, согласно инструкции.

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 547 664 от 28.04.2017 0:00:00 \*

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Послесервисный [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 28.04.2017 0:00:00 [Календарь]

Телефон довер. лица: +7 (964) 5606969 [Иконка звонка]

Довер. лицо: Можаровский Владислав Валентинович Можар [Иконка X] [Иконка Q]

Владелец: Можаровский Владислав Валентинович [Иконка X] [Иконка Q]

Заказчик: Мерседес-Бенц РУС АО [Иконка X] [Иконка Q]

Телефонный звонок: 547 664

ЛитинскаяАС Слободчиков А.А.

Результат звонка: Запланирован

Гос. номер: Р 195 УВ 777 С253

Последний контакт: 24.04.2017 0:00:00

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Кража

Данные Анкетирование КСК по телефону

Дата с: [Календарь] по: [Календарь]

КСК	Марка	Субъект претензии	Результат	Комментарий
Контакт с клиентом 543 882 от 24.04.2017...	Мерс...	Департамент сервиса и запасных частей МВ	Совершен...	24/04 Клиент ...

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 547 664 от 28.04.2017 0:00:00 \*

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Послесервисный [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 28.04.2017 0:00:00 [Календарь]

Телефон довер. лица: +7 (964) 5606969 [Иконка звонка]

Довер. лицо: Можаровский Владислав Валентинович Можар [Иконка X] [Иконка Q]

Владелец: Можаровский Владислав Валентинович [Иконка X] [Иконка Q]

Заказчик: Мерседес-Бенц РУС АО [Иконка X] [Иконка Q]

Телефонный звонок: 547 664

ЛитинскаяАС Слободчиков А.А.

Результат звонка: Совершенно удовлетворен

Гос. номер: Р 195 УВ 777 С253

Последний контакт: 24.04.2017 0:00:00

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Кража

Данные Анкетирование КСК по телефону

Дата с: [Календарь] по: [Календарь]

Типовая анкета: МЦ МБ 16.03.2017 [Иконка X] [Иконка Q]

Вопросы

Обновить состав вопросов Заполнить

N	Вопрос	Ответ
1	Укажите, пожалуйста, Ваше ФИО (нам важно понимать, кто проходи...	
2	Насколько Вы удовлетворены удобством записи на сервисное обсу...	10
3	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса приема авт...	10
4	Проводил ли мастер-консультант совместно с Вами прием и осмotr ...	Нет
5	Насколько Вы удовлетворены вежливостью сервисного консультант...	10
6	Насколько Вы удовлетворены внимательностью сервисного консул...	10
7	Насколько Вы удовлетворены знаниями сервисного консультанта и ...	10
8	Насколько Вы удовлетворены комфортом зоны ожидания?	Затрудняюсь ответить
9	Насколько Вы удовлетворены прочими удобствами, предлагаемыми...	8
10	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса выдачи авт...	10
11	Насколько Вы удовлетворены соразмерностью стоимости выполнен...	Затрудняюсь ответить
12	Насколько Вы удовлетворены поддержкой персонала сервисной ста...	10
13	Насколько Вы удовлетворены временем, которое было затрачено н...	8
14	Насколько Вы удовлетворены качеством выполненных работ?	10
15	Все ли заявленные работы были выполнены за один визит?	Да, мне не пришлось приезжать повторно
16	Насколько Вы удовлетворены состоянием автомобиля при выдаче?	10
17	Будете ли Вы рекомендовать сервисный центр Авилон среди владел...	10
18	Укажите, пожалуйста, Ваши комментарии и замечания, что Вас не у...	

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 543 882 от 24.04.2017 0:00:00 \*

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Послесервисный [Иконки] Напоминания [Иконки]

Дата контакта: 24.04.2017 0:00:00 [Календарь]

Телефон довер. лица: +7 (964) 5606969 [Иконка звонка]

Довер. лицо: Можаровский Владислав Валентинович Можар [Иконка X] [Иконка Q]

Владелец: Можаровский Владислав Валентинович [Иконка X] [Иконка Q]

Заказчик: Мерседес-Бенц РУС АО [Иконка X] [Иконка Q]

Телефонный звонок: 543 882

ЛитинскаяАС Слободчиков А.А.

Результат звонка: Совершенно удовлетворен

Гос. номер: Р 195 УВ 777 С253

Последний контакт: 10.05.2017 18:20:13

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Кража

Данные Анкетирование КСК по телефону

Дата с: [Календарь] по: [Календарь]

Типовая анкета: МЦ МБ 16.03.2017 [Иконка X] [Иконка Q]

Вопросы

Обновить состав вопросов Заполнить

N	Вопрос	Ответ
1	Укажите, пожалуйста, Ваше ФИО (нам важно понимать, кто проходи...	
2	Насколько Вы удовлетворены удобством записи на сервисное обсу...	10
3	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса приема авт...	10
4	Проводил ли мастер-консультант совместно с Вами прием и осмotr ...	Нет
5	Насколько Вы удовлетворены вежливостью сервисного консультант...	10
6	Насколько Вы удовлетворены внимательностью сервисного консул...	10
7	Насколько Вы удовлетворены знаниями сервисного консультанта и ...	10
8	Насколько Вы удовлетворены комфортом зоны ожидания?	Затрудняюсь ответить
9	Насколько Вы удовлетворены прочими удобствами, предлагаемыми...	8
10	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса выдачи авт...	10
11	Насколько Вы удовлетворены соразмерностью стоимости выполнен...	Затрудняюсь ответить
12	Насколько Вы удовлетворены поддержкой персонала сервисной ста...	10
13	Насколько Вы удовлетворены временем, которое было затрачено н...	8
14	Насколько Вы удовлетворены качеством выполненных работ?	10
15	Все ли заявленные работы были выполнены за один визит?	Да, мне не пришлось приезжать повторно
16	Насколько Вы удовлетворены состоянием автомобиля при выдаче?	10
17	Будете ли Вы рекомендовать сервисный центр Авилон среди владел...	10
18	Укажите, пожалуйста, Ваши комментарии и замечания, что Вас не у...	

Дублируем оценку

# Изменение даты контакта

Если не дозвонились или клиенту неудобно разговаривать и не уточнил, когда необходимо перезвонить - дату контакта меняем на следующий день.

В поле «Дата контакта» через календарь выбираем дату следующего дня.

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 159 270 от 05.02.2013 0:00:00 \*

Действия: [Иконки] Перейти [Иконки] Прозвон [Иконки] [Иконки]

Данные Анкетирование

Дата контакта: 05.02.2013 0:00:00 [Календарь]

Телефон довер. лица: [Иконка звонка]

Довер. лицо: [Иконка X] [Иконка Q]

Владелец: [Иконка X] [Иконка Q]

Заказчик: [Иконка X] [Иконка Q]

Телефонный звонок: ЖнякинАС

Результат звонка: Отложен

Гос. номер: Б-Н 501452 V221

Отложен на дату: [Календарь]

нет контактов

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Кража

Данные Анкетирование КСК по телефону

Дата с: [Календарь] по: [Календарь]

Типовая анкета: [Иконка X] [Иконка Q]

Вопросы

Обновить состав вопросов Заполнить

N	Вопрос	Ответ
1	Укажите, пожалуйста, Ваше ФИО (нам важно понимать, кто проходи...	
2	Насколько Вы удовлетворены удобством записи на сервисное обсу...	10
3	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса приема авт...	10
4	Проводил ли мастер-консультант совместно с Вами прием и осмotr ...	Нет
5	Насколько Вы удовлетворены вежливостью сервисного консультант...	10
6	Насколько Вы удовлетворены внимательностью сервисного консул...	10
7	Насколько Вы удовлетворены знаниями сервисного консультанта и ...	10
8	Насколько Вы удовлетворены комфортом зоны ожидания?	Затрудняюсь ответить
9	Насколько Вы удовлетворены прочими удобствами, предлагаемыми...	8
10	Насколько Вы удовлетворены оперативностью процесса выдачи авт...	10
11	Насколько Вы удовлетворены соразмерностью стоимости выполнен...	Затрудняюсь ответить
12	Насколько Вы удовлетворены поддержкой персонала сервисной ста...	10
13	Насколько Вы удовлетворены временем, которое было затрачено н...	8
14	Насколько Вы удовлетворены качеством выполненных работ?	10
15	Все ли заявленные работы были выполнены за один визит?	Да, мне не пришлось приезжать повторно
16	Насколько Вы удовлетворены состоянием автомобиля при выдаче?	10
17	Будете ли Вы рекомендовать сервисный центр Авилон среди владел...	10
18	Укажите, пожалуйста, Ваши комментарии и замечания, что Вас не у...	

Если клиенту неудобно разговаривать, попросил перезвонить и уточнил конкретный день - дату контакта меняем на указанную дату клиентом.

Если клиенту неудобно разговаривать, попросил перезвонить и уточнил конкретный день и предпочтительное время звонка - **дату контакта** меняем на указанную дату клиентом, а также необходимо установить в контакте «Напоминание» на указанную дату и время для координатора опросов (см. [Установка напоминания для другого или нескольких других сотрудников](#)).

Если клиенту неудобно разговаривать, попросил перезвонить сегодня позднее и уточнил конкретный день - **дату контакта** не меняем. Меняем результат на «Отложен» и устанавливаем для себя «Напоминание» (см. [Установка напоминания только для себя](#)).

- **Заполнение анкеты**

После проведенного интервью, необходимо заполнить анкету. Для этого выбираем в контакте закладку «Анкетирование»:

The screenshot shows a software window titled 'Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 495 539 от 28.10.2016 0:00:00'. The 'Анкетирование' (Survey) tab is selected. The form contains the following fields and data:

- Дата контакта:** 28.10.2016 0:00:00
- Телефон довер. лица:** +7 (905) 5860883
- Довер. лицо:** Аксенов Анатолий Федорович
- Владелец:** Аксенова Ольга Анатольевна
- Заказчик:** Аксенова Ольга Анатольевна
- Транспортное средство:** KMHST81CDFU416123
- Документ основание:** Заказ-Наряд ХН-0097213 от 25.10.2016 20:14:40
- Субъект претензии:** Департамент сервиса и запасных частей HD
- ExternalConnection:** Волков Д.В.
- Результат звонка:** Запланирован
- Гос. номер:** T 278 MO 77 Santa F...
- Последний контакт:** 09.09.2015 18:58:53
- Checkboxes:** ☐ Принудительная выгрузка, ☐ Обработан, ☐ Некорректный контакт, ☐ Кража
- Типовая анкета:** МЦ HD 01.09.2016
- Вопросы:** Обновить состав вопросов | Заполнить
- Table:** A table with columns 'N' and 'Вопрос' (Question) and 'Ответ' (Answer).

Buttons at the bottom: OK, Закрыть (Close).

В открывшемся окне нажимаем «Обновить состав вопросов», потом «Заполнить»:

The screenshot shows a window titled 'Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 495 539 от 28.10.2016 0:00:00'. It contains fields for contact information: Date (28.10.2016 0:00:00), Phone (+7 (905) 5860883), Name (Аксенов Анатолий Федорович), Owner (Аксенова Ольга Анатольевна), and Order (Аксенова Ольга Анатольевна). It also shows a vehicle (Хендэ) and a document (Заказ-Наряд ХН-0097213). At the bottom, there are two buttons: 'Обновить состав вопросов' and 'Заполнить', both highlighted with red boxes.

Заполняем анкету. Выбираем необходимый вариант ответа и для перехода к следующему вопросу нажимаем «Далее». После проставления ответа на последнем вопросе анкеты, нажимаем «ОК» (клавиша «Далее» на последнем вопросе перестает быть активной):

The screenshot shows a survey form with a question: 'Насколько Вы остались довольны сервисом обслуживания в целом?'. The 'Ответ:' section shows four radio button options: 'Очень хорошо', 'Хорошо', 'Удовлетворительно', and 'Неудовлетворительно'. The 'Очень хорошо' option is selected and highlighted with a red box. At the bottom right, there is a red box around the 'ОК' button.

### • Установка результата звонка

У новых, еще необработанных контактов, по умолчанию установлен результат звонка «Запланирован».

The screenshot shows a window titled 'Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 492 097 от 19.10.2016 0:00:00'. It contains fields for contact information: Date (19.10.2016 0:00:00), Phone (+7 (926) 1710000), Name (Новиков Александр Владимирович), Owner (Новиков Александр Владимирович), and Order (Ингосстрах СПАО). The 'Результат звонка:' field is set to 'Запланирован' and is highlighted with a red box.

Результат звонка в ряде случаев **выбирается АВОМАТИЧЕСКИ** исходя из соответствующей инструкции (анкеты) по обзвону конкретного типа опроса, бренда и цеха.

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 159 878 от 31.01.2013 0:00:00

Действия: [иконки] Перейти [?] Последовательный [иконки]

Данные Анкетирование

Дата контакта: 31.01.2013 0:00:00 [иконка] ☐ Некорректный контакт

Телефон довер. лица: +7 (909) 6376161 [иконка]

Довер. лицо: Деркоен Яна [иконка]

Владелец: Деркоен Яна Станиславовна [иконка]

Заказчик: Деркоен Яна Станиславовна [иконка]

Транспортное средство: WF00XXGBBD8D07365 [иконка] Форд

Документ основание: Заказ-Наряд ФН-0389090 от 25.01.2013 14:54 [иконка]

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей FD [иконка]

Результат звонка: **Отложен** [иконка]

Гос. номер: [иконка]

Отложен на дату: [иконка]

нет контактов [иконка]

☐ Принудительная [иконка]

☐ Обработан [иконка]

Документы

N	Документ	Плательщик	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер
1	Заказ-Наряд ФН-0389090 от ...	Деркоен Яна С...	Слесарный ре...	Департам...	Р 207 УР 197	Mondeo	Проценко А...

Комментарии, замечания, пожелания

**Автоматически устанавливаются** только результаты звонка «**Совершенно удовлетворен**», «**Удовлетворен**», «**Неудовлетворен**» или «**Претензия**» после того, как в анкетировании проставляются оценки.

Во всех анкетах-инструкциях, в разделе «**Результат звонка**» есть таблица с описанием критериев присвоения вышеописанных результатов звонка.

Результаты звонка «**Отложен**», «**Недоступен**», «**Отказался разговаривать**» или «**Неэффективный**» всегда устанавливаются в ручном режиме. При их установке необходимо руководствоваться дополнительными инструкциями.

#### ➤ «Отложен»

Результат звонка с «**Запланирован**» меняем на «**Отложен**» в случаях неуспешной первой попытки дозвона. В поле «**Результат звонка**» через ниспадающее меню выбираем «**Отложен**».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 159 270 от 04.02.2013 0:00:00 \*

Действия: [иконки] Перейти [?] Прозвон [иконки]

Данные Анкетирование

Дата контакта: 04.02.2013 0:00:00 [иконка] ☐ Некорректный контакт

Телефон довер. лица: +7 (47233) 30503 [иконка]

Довер. лицо: Локинский Сергей Алексеевич [иконка]

Владелец: Локинский Сергей Алексеевич [иконка]

Результат звонка: **Отложен** [иконка]

Гос. номер: Б-Н 501452 V221 [иконка]

Отложен на дату: [иконка]

Документы

N	Документ	Плательщик	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер
---	----------	------------	-------------	-----	-----------	--------	--------

Комментарии, замечания, пожелания

Далее, переносим контакт для следующей попытки дозвона на необходимую дату или время и в поле «**Комментарии, замечания, пожелания**» пишем соответствующий комментарий с результатом этой попытки дозвона (см. [Комментарии](#)).

#### ➤ «Недоступен»

- Результат звонка «**Недоступен**» **БЕЗ ПРИЗНАКА «НЕКОРРЕКТНЫЙ КОНТАКТ»** устанавливаем:

После 1-ой попытки звонка, если:

- ✓ если владелец автомобиля юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан общий номер (городской) этой организации (многоканальный или IVR) и соединение со специалистом не происходит без указания добавочного.

После 3-ей попытки звонка, если:

- ✓ звучат короткие гудки (занято или сбрасывает);
- ✓ линия занята (звучит автоответчик, что абонент находится в режиме разговора «...абонент занят, оставайтесь на линии или перезвоните»);



- ✓ если не производится дозвон (тишина) или происходит сразу же сброс при попытке набора номера (визуально номер корректный, цифр в номере достаточно и префикс указан верно);
- ✓ не отвечает (гудки идут, но трубку не берет);
- ✓ клиент поднял трубку, но не вступает в диалог (молчит после приветствия и предложения пройти анкетирование или сбрасывает);
- ✓ если клиент поднял трубку, но вас не слышит (плохое качество связи);
- ✓ звучит системный автоответчик: «...номер/абонент временно недоступен», «...номер/абонент временно заблокирован», «...обслуживание номера/абонента временно приостановлено», «...номер/абонент не зарегистрирован в сети», «...данный вид связи недоступен для абонента», «...аппарат абонента выключен или находится вне зоны действия сети», «...соединение невозможно».

– Результат звонка «Недоступен» С ПРИЗНАКОМ «НЕКОРРЕКТНЫЙ КОНТАКТ» устанавливаем:

После 1-ой попытки звонка, если:

- ✓ номер телефона недоступен и звучит системный автоответ: «...номер не обслуживается или не используется», «...номер/абонент заблокирован», «...неправильно набран номер», «...номер не существует», «...номер телефона доступен для приобретения»;
- ✓ если номер телефона в карточке клиента указан не верно (недостаточно цифр в номере, неправильно указан префикс и т.п.);
- ✓ если номер в карточке отсутствует;
- ✓ если при звонке на номер отвечает человек, который не имеет никакого отношения к обслуживанию в Авилон автомобиля с этим гос. номером, а также к владельцу этого автомобиля (характерно для послесервисных контактов);
- ✓ если при звонке на номер отвечает человек, который не имеет никакого отношения к приобретению в Авилон автомобиля этой марки, а также к владельцу этого автомобиля (характерно для послепродажных контактов);
- ✓ если владелец автомобиля юридическое лицо (организация), указан мобильный номер телефона сотрудника этой организации, но не имеющего отношения к обслуживанию данного автомобиля в Авилон и **не являющегося ответственным** за обслуживание автомобилей в этой организации.
- ✓ если в качестве контактного указан один из номеров компании Авилон(+7 (495) 7304487, +7 (495) 7304447, +7 (495) 7304445, +7 (495) 7304433, +7 (495) 7304446, +7 (495) 7304449, +7 (495) 7818182, +7 (495) 7304450, +7 (495) 7304033, +7 (495) 7817707, +7 (495) 7304448, +7 (495) 2324141, +7 (495) 7818197, +7 (495) 7304452, +7 (495) 7304458, +7 (495) 7818113, +7 (495) 7304460, +7 (495) 7817708, +7 (495) 2048555, +7 (495) 7304401, +7 (495) 7370406, +7 (495) 7818199, +7 (495) 2048700, +7 (495) 2048589, +7 (495) 2048640, +7 (926) 7117010, +7 (495) 7304451, +7 (495) 7817701, +7 (495) 7818112), а **владелец автомобиля клиент (физ. лицо или организация)**;
- ✓ если в качестве контактного указан мобильный номер телефона сотрудника компании Авилон, а **владелец автомобиля клиент (физ. лицо или организация)**;
- ✓ если при звонке на номер отвечает и проходит опрос сотрудник Авилон, а в контакте в качестве доверенного лица установлено ФИО клиента и **владелец автомобиля клиент**, а не сотрудник Авилон.

В поле «Комментарии, замечания, пожелания» с новой строки пишем соответствующий комментарий с результатом этой попытки дозвона не удаляя предыдущие комментарии (см.[Комментарии](#))

### ➤ «Неэффективный»

Результат звонка «Неэффективный» устанавливаем без осуществления попыток звонка.

– если контакт создан по заказ-наряду, которые мы не должны обзванивать (в будние дни - НЕ НУЖНО осуществлять проверку заказ-нарядов на предмет наличия неэффективных работ и условий; в выходные и праздничные дни - ОСУЩЕСТВЛЯЕМ проверку):

✓ **Заказ-наряд на установку дополнительного оборудования при продаже автомобиля** (в панели задач контакта открываем дерево документов. Если в начале списка иерархии есть Заказ на ТС или Расходная накладная на ТС, то это заказ-наряд на доп. оборудование при продаже автомобиля - его не обзваниваем. Если в иерархии нет Заказа на ТС и(или) Расходной накладной на ТС, то это обычный заказ-наряд на доп. оборудование - его обзваниваем);

✓ **Заказ-наряд с диагностикой Trade-in** (Диагностика bmw premium selection, Комплексная диагностика Star Class, Диагностика Trade-In и т.п. Совместно с ними могут присутствовать и другие работы в заказ-наряде);

✓ **Заказ-наряд на мойку, технологическую мойку, предстраховую мойку и т.п.** (если нет других работ в заказ-наряде);

✓ **Заказ-наряд на дефектовку** (если была только дефектовка после ДТП, без проведения других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на сезонное хранение резины** (если нет других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на обратный прием шлема** (характерно только для заказ-нарядов по контактам МОТО в мех. цехе БМВ, если нет других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на ответственное хранение автомобиля** (если нет других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на предоставление подменного автомобиля** (если нет других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на доставку автомобиля эвакуатором** (если нет других работ в ЗН);

✓ **Заказ-наряд на сумму менее 300 рублей** (кроме контактов мех. цеха Хендэ и JLR. В мех. цехе Хендэ и JLR обзваниваем контакты, где сумма заказ-наряда 0 рублей или менее 300 рублей);

✓ **Заказ-наряд на приобретение запасных частей** (без проведения других работ в ЗН).

– в контакте отображена надпись красными буквами «**ВНИМАНИЕ НЕ ЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ**» (исключение составляют контакты, где фигурирует общий номер Авилон или номер сотрудника, а владелец автомобиля клиент. См. [Результат звонка «Недоступен» С ПРИЗНАКОМ «НЕКОРРЕКТНЫЙ КОНТАКТ»](#));

– в контакте отображена надпись синими буквами «**Заказчик является сотрудником организации**»;

– в КСК качестве **Владельца а/м** установлен:

✓ **Авилон** (например: Авилон АГ АО, Авилон Автомобильная Группа ЗАО и т.п.);

✓ **подразделение Авилон** (например: Отдел продаж БМВ, Отдел продаж ЯЛР, Кузовной цех ФД и ФВ, Механический цех ФВ и т.п.);

✓ **действующий сотрудник компании Авилон**;

✓ **представительство бренда** (например: ООО «Фольксваген Груп Финанс, Форд Соллерс Холдинг ООО, Мерседес-Бенц РУС АО, Ягуар Ленд Ровер ООО, Хендэ Мотор СНГ ООО, Фольксваген Груп Рус ООО, Роллс Ройс Мотор Карс ЛТД, БМВ Русланд Трейдинг ООО, ЭфСиЭй РУС АО, Мазерати АО, Феррари АО, Астон Мартин Москва ООО, Астон Мартин Лагонда Лтд., Астон Мартин Воркс Лтд. и т.п.);

✓ **организации входящее в структуру Компании** (например: Автологистика ООО, Автологистика-Транс ООО, Жилинвест XXI ООО, СОЛТ ООО; Агро-Инвест ООО, Агро-Гриб ООО, Агро-Ферма ООО и т.п.).

– Модель автомобиля марки Хендэ – **Equus**;

– Послепродажные контакты (закладка "Прозвон") по Феррари, Мазерати, Бентли, Роллс-Ройс, Астон Мартин.

В поле «**Комментарии, замечания, пожелания**» пишем соответствующий комментарий (см. [Комментарии](#)).

### ➤ «Отказался разговаривать»

После 1-ой или 2-ой 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 автомобиль 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 Е-mail или СМС. Необходимо, проинформировать клиента, что ссылка для прохождения опроса в ранее поступившем (Е-mail или СМС) уже неактивна и ему (клиенту) в ближайшее время будет направлен повторно Е-mail или СМС (уточнить, что предпочтительнее) с новой ссылкой для прохождения опроса. Далее, создать «Напоминание» с уведомлением на Е-mail и темой «Повторный on-line опрос» для Координатора с текстом «Клиент просит повторно направить (Е-mail или СМС) с анкетой для прохождения онлайн опроса»;
- ✓ если владелец автомобиля физическое лицо, который отказывается отвечать на вопросы по обслуживанию и сообщает, что обслуживанием автомобиля занимался его водитель;
- ✓ если владелец автомобиля юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан номер **ответственного сотрудника за обслуживание автомобилей в этой организации**, но непосредственно он не пригонял или не забирал автомобиль и не может ответить на вопросы (этим занимался водитель);
- ✓ если владелец автомобиля юридическое лицо (организация), в качестве контактного указан общий номер организации (городской) и по этому номеру не могут соединить с ответственным сотрудником по обслуживанию данного автомобиля 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.

В поле «**Комментарии, замечания, пожелания**» с новой строки пишем соответствующий комментарий с результатом этой попытки дозвона не удаляя предыдущие комментарии (см. [Комментарии](#) ).

#### • Комментарии

В поле «**Комментарии, замечания, пожелания**» необходимо фиксировать все комментарии. Обязательно фиксируем все комментарии клиента, которые получены в процессе проведения опроса (замечания, пожелания, жалобы, благодарности), а также необходимо фиксировать комментарии с результатом попытки дозвона, если попытка была unsuccessful.

Пример комментариев клиента полученных в ходе проведения опроса:

#### Комментарии, замечания, пожелания

07/11 ☺ По слов клиента: Приехав ровно ко времени записи пришлось ждать 45 минут, после чего мне сообщили, что нужно будет ещё 40 минут прождать. При записи сказали, что ремонт займёт 2 часа, мастер сообщил, что ремонт займёт 4-5 часов. Получив звонок о готовности автомобиля, забрав автомобиль выяснилось, что неисправность не устранена.

Пример комментариев с результатом (неуспешных) попыток дозвона:

- ✓ Если идут гудки, но клиент не ответил - ставим дату (день и месяц), пишем «**Не отвечает**».

Комментарии, замечания, пожелания

02/11 не отвечает

- ✓ Если звучит системный автоответчик о недоступности - ставим дату (день и месяц), пишем текст системного автоответа.

Комментарии, замечания, пожелания

02/11 Аппарат абонента выключен

Комментарии, замечания, пожелания

02/11 Абонент временно недоступен.

- ✓ Если звучат короткие гудки (занято или сбрасывает) - ставим дату (день и месяц), пишем «**Занято**» или «**Короткие гудки**»

Комментарии, замечания, пожелания

31/10 короткие гудки

- ✓ Если клиент попросил перезвонить ему и уточнил конкретный день и время - ставим дату (день и месяц), пишем «**Попросил перезвонить число/месяц и время**»

Комментарии, замечания, пожелания

04/01 Просил перезвонить 10/01 в 12:00

Результат

- ✓ Если клиент начал отвечать на вопросы, а в процессе решил закончить интервью, то в комментариях пишем: «**Клиент прервал анкетирование на вопросе №..., далее отказался отвечать**» + фиксируем комментарии клиента, озвученные в ходе анкетирования и оценки на вопросы, которые он предоставил.

Комментарии, замечания, пожелания

Клиент прервал анкетирование на вопросе №6, далее отказался отвечать. Со слов клиента: "Двое суток меняли колодки".

- ✓ Если клиент, не отвечает на 1 или несколько вопросов анкеты, в комментариях пишем: «**Клиент частично ответил на вопросы анкетирования. Не ответил на вопрос №...**» + фиксируем комментарии клиента, озвученные в ходе анкетирования и оценки на вопросы, которые он предоставил.

Комментарии, замечания, пожелания

10/11 Клиент частично ответил на вопросы анкетирования. Не ответил на вопрос № 12. Со слов клиента: " Бывало и хуже. Не было осмотра на подъемнике. Самый дорогой сервис в Москве. Не буду никому рекомендовать, чтобы в сервисе не было очереди".

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

Комментарии, замечания, пожелания

01/11 Клиент отказался от прохождения анкетирования. Со слов: "Причина поломки не устранена "

P.S. Комментарий, оставленный предыдущим сотрудником при внесении своего - удалять не нужно. Строкой ниже добавляете дату/месяц и свой комментарий.

**Важно! Написание комментариев в контакте должно быть корректным, а именно: формулировки предложений со слов клиента, орфографии, пунктуации и т.д.**

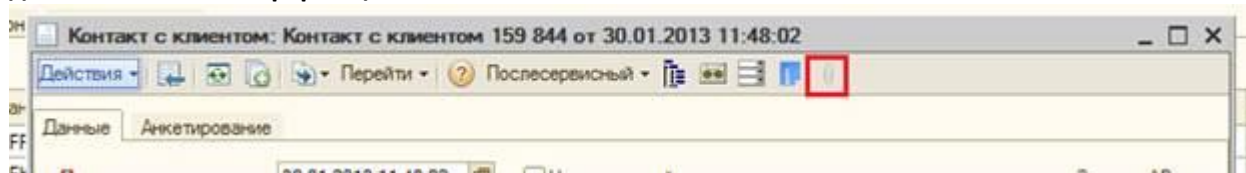
Для удобства и ускорения работы предусмотрены шаблоны (см. [Шаблоны для заполнения комментариев КСК](#)).

- **Звуковые файлы опроса (прослушивание, поиск и сохранение)**

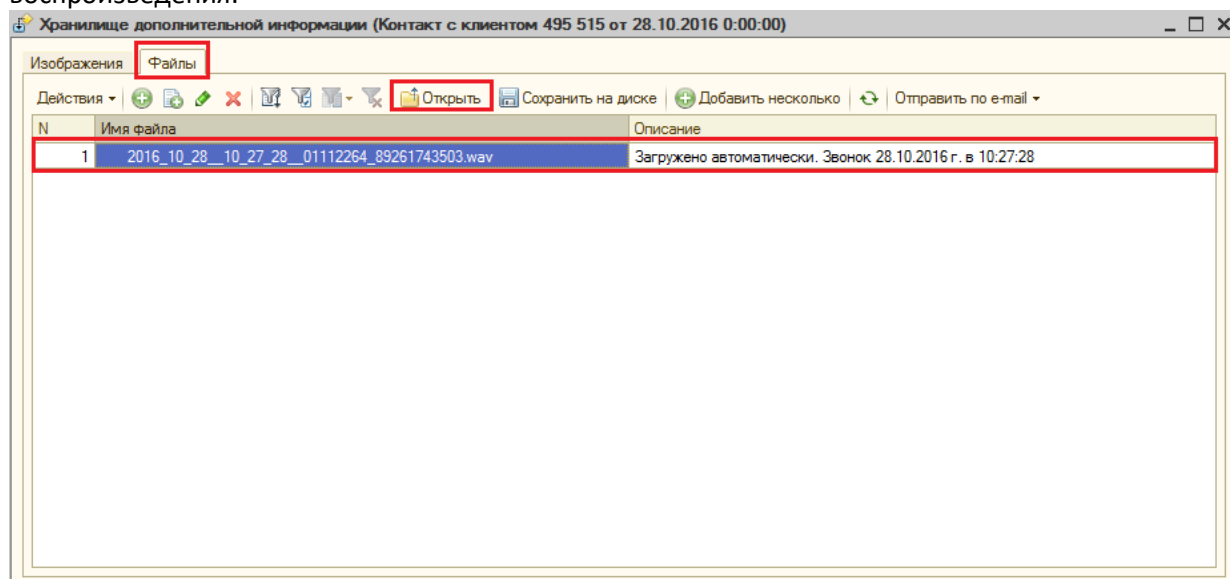
Звуковые файлы в контакт, по умолчанию, сохраняются автоматически в «Хранилище дополнительной информации» сразу после проведенного опроса.

➤ **Прослушивание звукового файла**

При необходимости прослушать звуковой файл в панели задач контакта необходимо открыть «Хранилище дополнительной информации»:



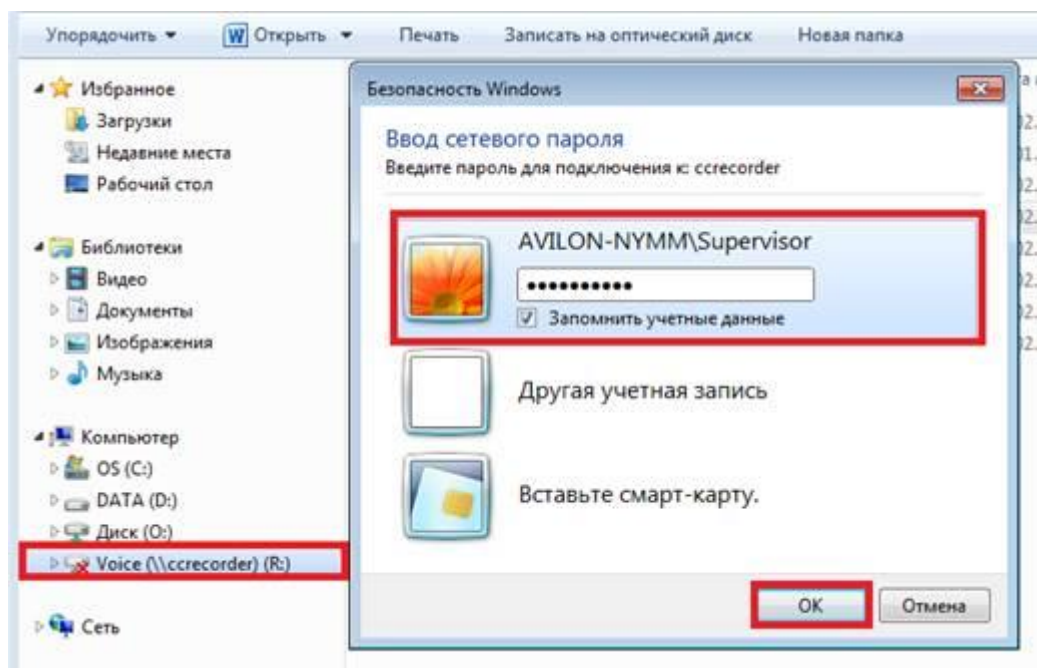
Далее, выбрать закладку «Файлы» выбрать необходимый звуковой файл и нажать «Открыть» для воспроизведения:



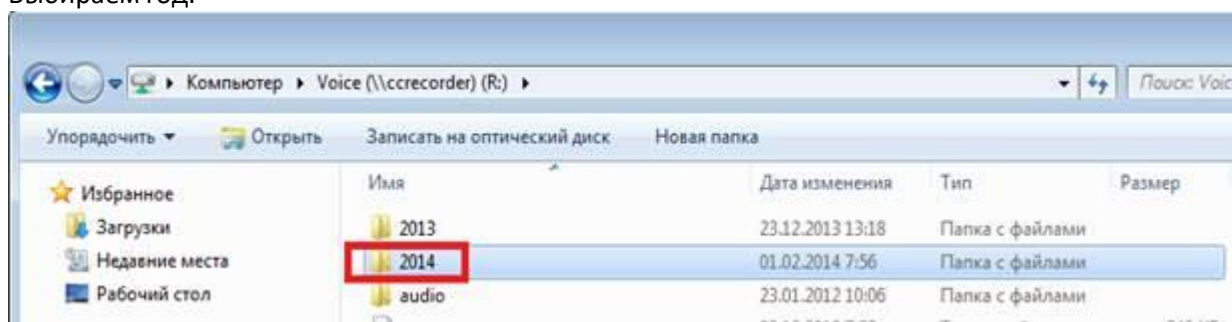
➤ **Поиск и сохранение звукового файла**

Если осуществляется обзвон клиента по другому номеру, отличному от номера указанного в контакте, в строке телефона доверенного лица, то звуковой файл необходимо добавить вручную.

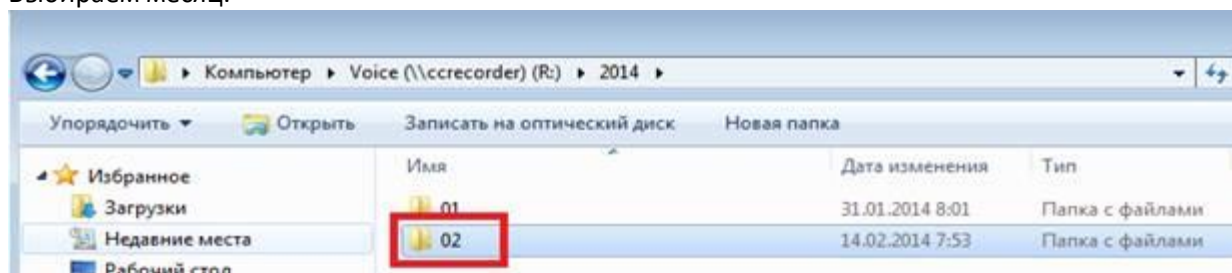
Выбираем диск «[Voice \(\\ccrecorder\) \(R:\)](#)», в открывшемся окне вводим пароль - **supervisor**



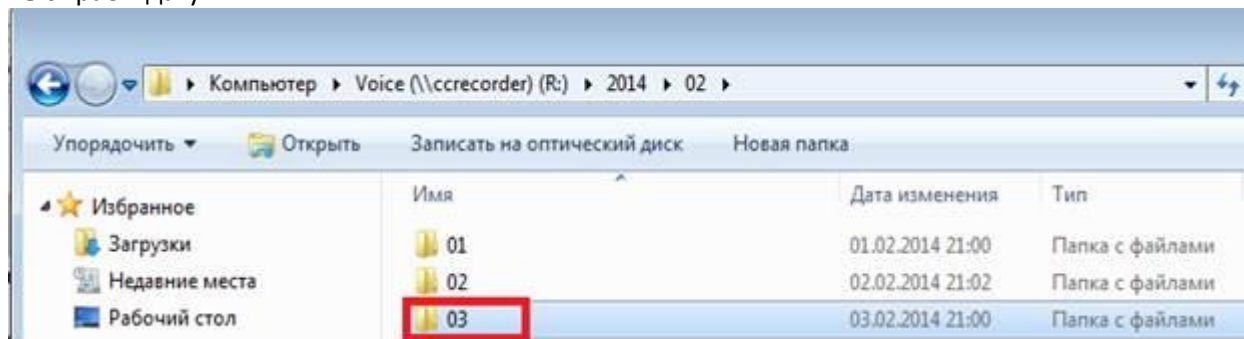
Выбираем год:



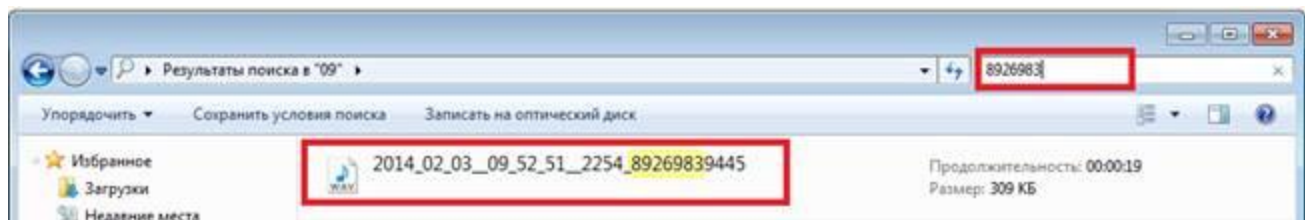
Выбираем месяц:



Выбираем дату:



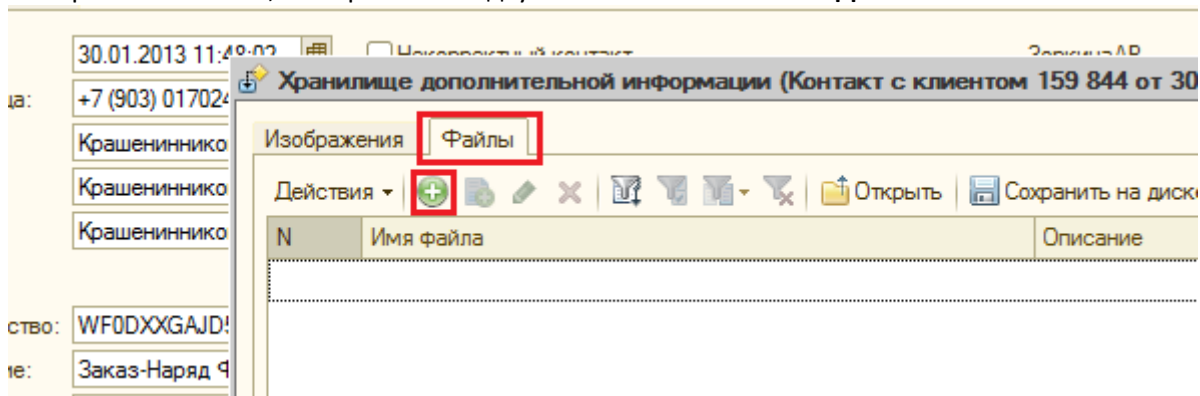
Далее, путем набора интересующего номера телефона в поисковой строке окна (набор номера должен производиться через 8-ку) находим звуковой файл и копируем его на рабочий стол.



В контакте нажимаем на «Скрепку»



В открывшемся окне, выбираем закладку «Файлы» - нажимаем «Добавить»



Вставляем необходимый звуковой файл, который сохранили на рабочем столе – нажимаем «Закрыть» (сохранение не требуется):



- **Закрытие и сохранение контакта**

После полного заполнения контакта нажимаем «ОК». Карточка сохраняется, закрывается и пропадает из списка отложенных.



Если необходимо сохранить внесенные изменения в контакте без его закрытия - сочетание клавиш «Ctrl+S».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 159 847 от 30.01.2013 12:04:12

Действия: Действия

Данные: Данные

Дата контакта: 30.01.2013 12:04:12 ☐ Некорректный контакт

Телефон довер. лица: +7 (903) 7963281

Довер. лицо: Куляев Владимир Алексеевич

Владелец: Куляев Владимир Алексеевич

Заказчик: Куляев Владимир Алексеевич

Транспортное средство: WF0SXHGBWS7M47861

Документ основание: Заказ-Наряд ФН-0388893 от 24.01.2013 20:21

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей FD

Результат звонка: Совершенно удовлетворен

Гос. номер: H 043 AX 199 S-Max

Последний контакт: 04.08.2012 9:15:29

☐ Принудительная выгрузка

☐ Обработан

Документы:

N	Документ	Платежщик	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер
1	Заказ-Наряд ФН-0388893 от ...	Куляев Владим...	Слесарный ре...	Департам...	H 043 AX 199	S-Max	Черных Пав...
2	Заказ-Наряд ФН-0388462 от ...	Куляев Владим...	Слесарный ре...	Департам...	H 043 AX 199	S-Max	Черных Пав...

Комментарии, замечания, пожелания:

Совершенно удовлетворен

Результат:

OK Закрыть

## 6. Напоминания и отправка писем-уведомлений

Для создания и отправки писем используется «Напоминание» в панели задач контакта.

Напоминания и письма-уведомления зачастую направляться в случаях:

- ✓ Благодарность
- ✓ Когда клиент ждет обратной связи
- ✓ Претензия (кража)
- ✓ Частные случаи, предусмотренные конкретной анкетой-инструкцией

### • Создать напоминание с отправкой письма-уведомления по списку адресатов

В панели задач контакта нажимаем «Напоминание» и выбираем «Напоминание + список рассылки».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 415 836 от 18.01.2016 10:29:18

Действия: Действия

Данные: Данные

Дата контакта: 18.01.2016 10:29:18 ☐ Некорректный контакт

Телефон довер. лица: +7 (919) 2197070

Довер. лицо: Горюховский Тимур Захарович

Владелец: Третак Виктория Владимировна

Заказчик: Форд Соллерс Холдинг ООО

Транспортное средство: X9FLXEEBLD625358

Документ основание: Заказ-Наряд ФН-0553724 от 16.01.2016 10:44:59

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей FD

Результат звонка: Удовлетворен

Гос. номер: X 071 UC 77 Focus (...)

Последний контакт: 30.06.2015 16:03:33

☐ Принудительная выгрузка

☐ Обработан

Документы:

N	Документ	Платежщик	Вид ремонта	Цех	Гос н...	Модель	Мастер
1	Заказ-Нар...	Форд Солл...	Слесарный ремонт	Департамент серви...	X 071 ...	Focus (€346)	Макаров Ал...

Комментарии, замечания, пожелания:

18/01 Со слов клиента "Мне все понравилось. Я всем доволен. Клиент выражает благодарность Макарову Александру Викторовичу"

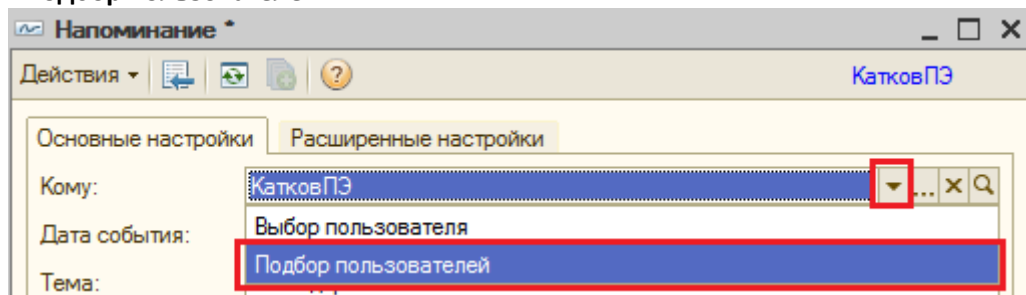
Результат:

OK Закрыть

- **Установка и добавление адресатов**

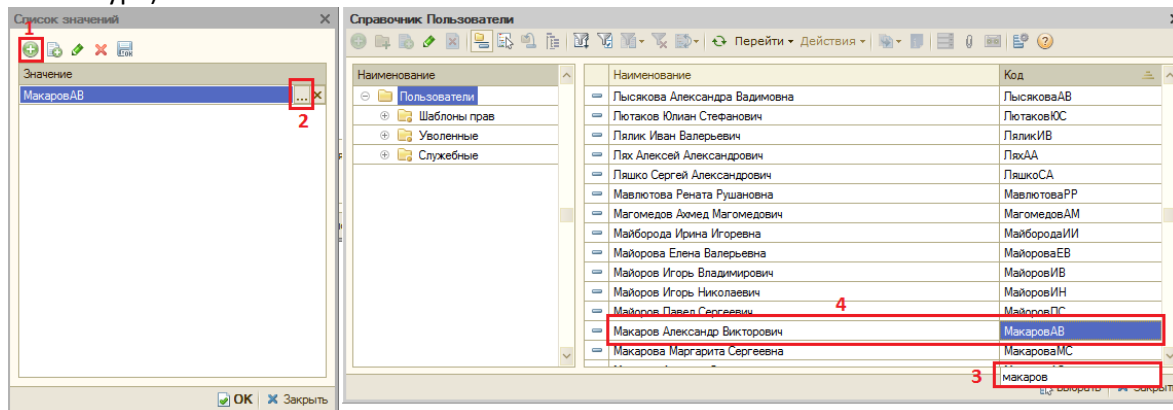
В открывшемся напоминании автоматически будет уже установлен перечень необходимых адресатов. Это будет тот же перечень, который указан в разделе «**Письма**» анкеты-инструкции.

Если будет необходимо добавить в список кого-то дополнительно, то в строке «**Кому**» выбираем пункт «**Подбор пользователей**».

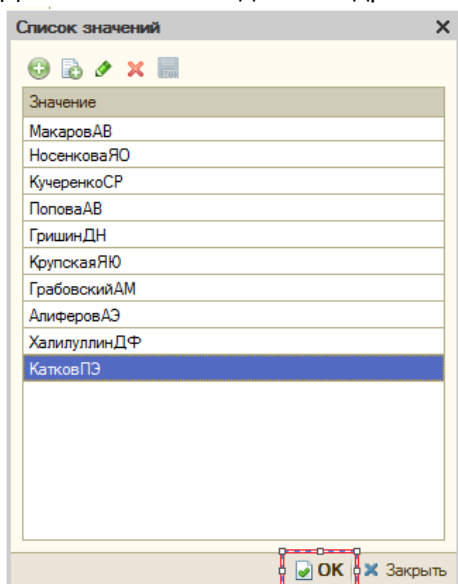


Далее, нажимаем кнопку «**Добавить**» и в появившейся строке нажимаете кнопку [...] «**Справочник Пользователи**»

В открывшемся «**Справочнике Пользователей**» ищем необходимую фамилию сотрудника и выбираем ее. (Чтобы быстро найти нужную фамилию из общего списка достаточно набрать первые буквы ФИО на клавиатуре)



Добавляем необходимого адресата по списку указанных в анкете-инструкции и нажимаете «**ОК**».



- **Установка даты и времени отправки**

В строке «**Дата события**» устанавливаем дату и время оповещения.

Дата всегда будет текущее число, а время устанавливаете на 5 минут позже текущего времени Вашего компьютера.



**Внимание! Если время будет указано текущее или уже прошедшее, то напоминание не будет создано.**

- **Темы напоминаний и писем-уведомлений**

В строке «Тема» указываем тему письма. Темы писем необходимо использовать строго определенные: «Благодарность», «Клиент ждет обратной связи», «Претензия (кража)», «Исключить», «Опрос клиента», «Изменение имени клиента».

**Благодарность** - если клиент выражает благодарность сотруднику Авилон.

**Клиент ждет обратной связи** - если клиент ждет обратной связи от мастера-консультанта, менеджера или руководства.

**Претензия (кража)** - если клиент в ходе опроса озвучивает, что у него украли, либо пропала та или иная вещь (мелочь, жвачка, пропали запчасти, слили бензин из машины и т.д.). (см. инструкцию [Претензия \(кража\)](#) )

**Исключить** – когда клиент просит более его не беспокоить, исключить из обзвона, удалить его номер из базы, исключить из СМС и(или) E-mail рассылок. Данное напоминание устанавливается только для координатора опросов (**БарминоваМА**), других адресатов в напоминании быть не должно (см. [Установка напоминания для другого или нескольких других сотрудников](#))

**Опрос клиента** – во всех остальных случаях предусмотренных конкретными инструкциями или в нестандартных ситуациях.

**Изменение имени клиента** – если при звонке на указанный номер отвечает, не то лицо, которое указано в строке «Доверенное лицо» в контакте. Данное напоминание устанавливается только для координатора опросов (**БарминоваМА**), других адресатов в напоминании быть не должно (см. [Установка напоминания для другого или нескольких других сотрудников](#))

**Внимание! Темы писем используем только те, которые строго предусмотрены инструкцией. Никакой самостоятельности и креатива в теме быть не должно.**

- **Содержание**

Содержание напоминания будет автоматически копироваться из поля контакта «Комментарии, замечания, пожелания».

**Внимание! Важно и необходимо, чтобы всегда корректно были прописаны комментарии в контакте, а именно:**

- ✓ четкая и лаконичная формулировка предложений со слов клиента;
- ✓ правильность орфографии;
- ✓ правильность пунктуации;
- ✓ и т.д.

Далее, ОБЯЗАТЕЛЬНО устанавливаем галочку «Уведомлять по E-mail» и нажимаем «Записать» и «ОК».  
**Внимание! Если не будет установлена галочка «Уведомлять по E-mail», адресаты не получат письмо на почту Outlook, только напоминание в ПП 1С.**

После этого все указанные адресаты, в указанное время - увидят уведомление (если у них открыт 1С) и получат письмо на почту (независимо открыт 1С или нет).

Пример напоминания в 1С.

**Напоминания: 1**

Контакт с клиентом: 18 января 2016, понедельник 13:50

Контрагент: Третьяк Виктория Владимировна

Контактное лицо:

18/01 Со слов клиента: "Мне все понравилось. Я всем доволен. Клиент выражает благодарность Макарову Александру Викторовичу"

Объект	Срок	Тема	Контрагент	Автор	О...
Контакт с клиентом ...	1 минут прос...	Благодарность	Третьяк Виктори...	КатковПЗ	

Нажмите "Отложить", чтобы получить выделенные оповещения через:

5 мин.

Редактировать Открыть объект Прекратить

Отложить

### Пример письма-уведомления на почту.

От: Рассылка отчетов ПП 8.0  
 Кому: Катков Павел Эдуардович  
 Копия:  
 Тема: Уведомление на тему: Благодарность

**Тема:** Благодарность

**Описание:** 18/01 Со слов клиента: "Мне все понравилось. Я всем доволен. Клиент выражает благодарность Макарову Александру Викторовичу."

**Дата события:** 18.01.2016 11:53:34

**Контрагент:** Третьяк Виктория Владимировна

**Доверенное лицо:** Городецкий Тимур Зафарович

**Телефон дов. лица:** +7 (915) 2197070

**Модель:** Focus (C346)

**Подразделение:** Департамент сервиса и запасных частей FD

**Документ основание:** Заказ-Наряд ФН-0553724 от 16.01.2016 10:44:59

**Ответственный:** Макаров Александр Викторович

**Уведомление по документу:** Контакт с клиентом 415 836 от 18.01.2016 10:29:18

### • Установка напоминания только для себя

Если необходимо в процессе работы вернуться к определенному контакту позднее, чтобы перезвонить клиенту или по другим причинам, выбираем «Напоминания», нажимаем «Создать новое».

В качестве основного адресата получателя будет установлен только создатель напоминания.  
При необходимости получения письма-уведомления на почту нужно установить галочку «Уведомлять по E-mail».

Данное напоминание будет всплывать только у Вас.

- **Установка напоминания для другого или нескольких других сотрудников**

Если есть необходимость установки напоминания для нескольких сотрудников, то нужно добавить тех, у кого это напоминание должно будет всплывать.

Напоминание

Действия

Катков ПЗ

Основные настройки    Расширенные настройки

Кому: Жукова ТИ

Дата события:

Тема: Выбор пользователя  
Подбор пользователей

Содержание:

☒ Напомнить за 1 Минут до начала события

OK Завершить Записать Заккрыть

Список значений

Значение

Жукова ТИ

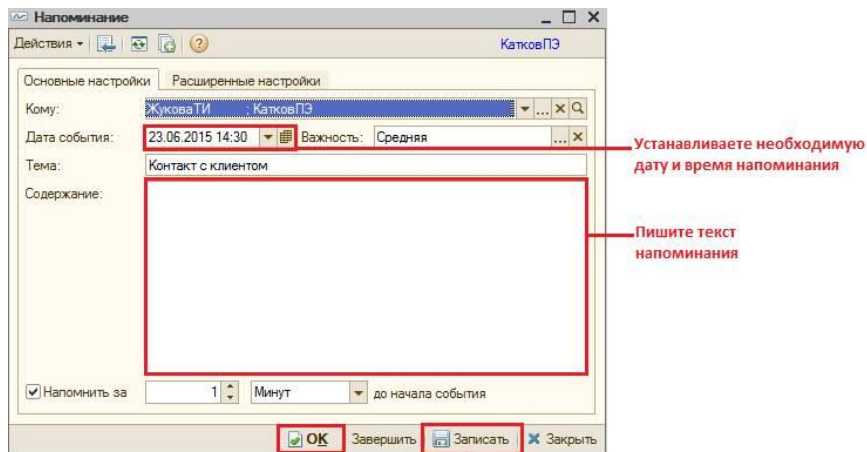
OK Заккрыть

Справочник Пользователи

Перейти Действия

Наименование	Наименование	Код
Пользователи	Карташов Юрий Алексеевич	КарташовЮА
Шаблоны прав	Карцивадзе Дмитрий Борисович	КарцивадзеДБ
Уволенные	Касаткин Александр Викторович	КасаткинАВ
Службные	Касатов Денис Александрович	КасатовДА
	Катасонов Игорь Викторович	КатасоновИВ
	Катков Алексей Александрович	КатковАА
	Катков Павел Эдуардович	КатковПЗ
	Кахельник Андрей Сергеевич	КахельникАС
	Кашин Андрей Валериевич	КашинАВ
	Каштанов Дмитрий Александрович	КаштановДА
	Кварацхелия Анна Константиновна	КварацхелияАК
	Кибирева Надежда Николаевна	КибиреваНН
	Кирикз Елена	КирикзЕ
	Кирилин Алексей Васильевич	КирилинАВ

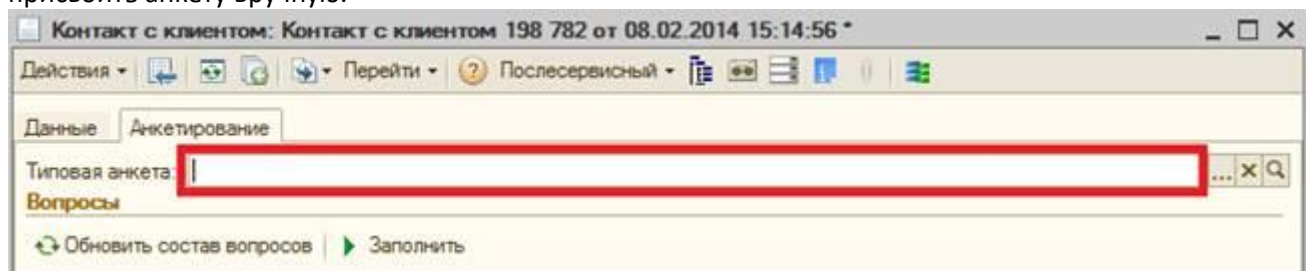
Выбрать Заккрыть



## 7. Выбор или удаление анкеты в карточке

### • Выбор анкеты в карточке

Если при открытии закладки «Анкетирование» поле в строке «Типовая анкета» пустое, то необходимо присвоить анкету вручную.



Выбираем наименование анкеты, руководствуясь соответствующей инструкцией.

В инструкции по каждому типу опроса, бренду и цеху, есть наименование анкеты, как она должна отображаться в 1С.

Копируете наименование из анкеты инструкции без скобочек или кавычек.

**Mercedes-Benz Механический цех послесервисный обзвон**  
**(МЦ МБ 01.09.2016)** – наименование анкеты в 1С

*Перед обзвоном клиента, ВНИМАТЕЛЬНО ознакомьтесь с информацией в инструкции.*

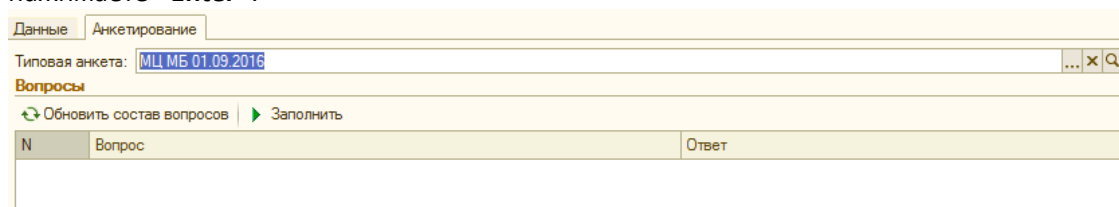
#### Приветствие

Добрый день (*Имя Отчество клиента*)!

Компания Авилон, официальный дилер Мерседес, меня зовут (*Имя*)

Вам удобно сейчас разговаривать? (*Если клиенту не удобно разговаривать, уточнить в ка*

Далее в строке «Типовая анкета», вставляете скопированное наименование в строку типовая анкета и нажимаете «Enter».



В поле «Типовая анкета» появится название анкеты и появятся нужные вопросы.

Данные Анкетирование

Типовая анкета: МЦ МБ 01.09.2016

Вопросы

Обновить состав вопросов Заполнить

N	Вопрос	Ответ
1	Укажите, пожалуйста, Ваше ФИО (нам важно понимать, кто проходит анкетирова...	
2	Довольны ли Вы дружелюбием и отзывчивостью сотрудников сервиса?	
3	Оцените возможность комфортного ожидания, по 10-балльной шкале.	
4	Оцените процесс передачи автомобиля на обслуживание, по 10-балльной шкале.	
5	Проводил ли мастер-консультант совместно с Вами прием и осмотр автомобиля ...	
6	Насколько Вы довольны работой мастера-консультанта, по 10-балльной шкале?	
7	Оцените качество выполненных работ, по 10-балльной шкале.	
8	Был ли готов автомобиль в обещанный срок?	
9	Все ли заявленные работы были выполнены за один визит?	
10	Оцените процесс выдачи автомобиля после обслуживания, по 10-балльной шкале.	
11	Довольны ли Вы чистотой автомобиля после ремонта?	
12	Будете ли Вы рекомендовать сервисный центр Авилон среди владельцев Мерсед...	
13	Укажите, пожалуйста, Ваши комментарии и замечания, что Вас не устроило при п...	

OK Закрывать

P.S. **Важно!** Прежде чем добавить анкету необходимо определиться к какому подразделению относится данный контакт и по какой анкете-инструкции его необходимо опрашивать.

Определение принадлежности контакта к конкретному подразделению производится не по Марке, а исключительно по строке «**Субъект претензии**».

Не редки случаи, когда автомобиль определенной марки может обслуживаться не в своем подразделении. В таких случаях, опрос клиента необходимо производить по анкете-инструкции того подразделения, где обслуживался автомобиль.

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 499 684 от 08.11.2016 21:30:16

Действия

Дата контакта: 08.11.2016 21:30:16

Телефон довер. лица: +7 (925) 0467822

Довер. лицо: Халитов Марат Наилович

Владелец: Халитов Марат Наилович

Заказчик: Халитов Марат Наилович

ExternalConnection: Акимов А.С.

Результат звонка: Запланирован

Гос. номер: P 542 HP 750 F16

нет контактов

Транспортное средство: X4XKV294X00S12662

Документ основание: Заказ-Наряд ЯН-0041766 от 07.11.2016 21:22:37

Субъект претензии: Департамент сервиса и запасных частей JLR

Принудительная выгрузка

Обработан

Некорректный контакт

Кража

Данные Анкетирование

Документы

N	Документ	Платель...	Вид ремонта	Цех	Гос номер	Модель	Мастер
1	Заказ-Наряд ЯН-0041766 от 07.11.2016 21:2...	Халитов ...	Слесарный ремо...	Деп...	P 542 HP 750	F16	Акимов Александр Серге...

Признаки претензии

N	Признак
---	---------

Комментарии, замечания, пожелания

Результат

OK Закрывать

#### • Удаление вопросов анкеты в карточке клиента

Если, клиент отказывается разговаривать, не полностью ответил на вопросы анкеты или клиент недоступен, необходимо удалить вопросы анкеты (т.е. обновленный состав вопросов) перед сохранением или закрытием карточки.





➤ **Отказ только от опросов онлайн, когда мы направляем ему анкету на e-mail и(или) по смс:**  
Озвучиваем стандартную фразу **«Должны Вас проинформировать, если мы, исключим Вас из рассылок анкет с опросом по e-mail и(или) смс, Вы уже не сможете получать и информацию по ремонту Вашего а/м, заказанных Вами з/ч и их поступление на склад, о персональных предложениях для Вас и акциях. Вы по-прежнему хотите отказаться?»**

– **Если согласен и хочет, чтобы его исключили из рассылок:**

✓ принять отказ клиента, сообщив, что он будет исключен в ближайшее время **«Спасибо, Ваши контакты переданы, в течение суток Ваш номер исключат из рассылок»;**

✓ зафиксировать информацию в комментариях КСК **«Клиент просит исключить из рассылок анкет с опросом по e-mail и(или) смс»;**

✓ создать напоминание с уведомлением на e-mail и темой ИСКЛЮЧИТЬ для Координатора опросов и СМС-менеджера.

– **Если не согласен и просит исключить только из рассылок с опросом, но оставить другие виды рассылки:**

Предоставить разъяснения, что **«К сожалению, исключение возможно только от всех видов рассылок»**

✓ если клиент согласен и хочет, чтобы его исключили – см. пункт [Если согласен и хочет, чтобы его исключили из рассылок](#).

✓ если клиент не согласен, передумал, исключение из рассылок с опросом уже не требуется – см. пункт [Клиент передумал, исключение из рассылок с опросом уже не требуется](#).

– **Если передумал, исключение из рассылок с опросом уже не требуется:**

В этом случае не осуществляем никаких дальнейших действий по исключению клиента.

➤ **Отказ от всех видов опросов:**

Озвучиваем стандартную фразу **«Из звонков с опросом мы Вас обязательно исключим. Должны Вас проинформировать, если мы, также исключим Вас из рассылок анкет с опросом по e-mail и(или) смс, то Вы уже не сможете получать и информацию по ремонту Вашего а/м, заказанных Вами з/ч и их поступление на склад, о акциях и персональных предложениях для Вас. Вы по-прежнему хотите отказаться и от рассылок анкет с опросом?»**

– **Если согласен и хочет, чтобы его исключили от всех видов опросов:**

✓ принять отказ клиента, сообщив, что он будет исключен в ближайшее время **«Спасибо, Ваши контакты переданы, в течение суток Ваш номер исключат из звонков с опросом и рассылок»;**

✓ зафиксировать информацию в комментариях КСК **«Клиент просит исключить из звонков с опросом и рассылок по e-mail и(или) смс»;**

✓ создать напоминание с уведомлением на e-mail и темой ИСКЛЮЧИТЬ для Координатора опросов и СМС-менеджера.

– **Если не согласен и просит исключить только из рассылок и звонков с опросом, но оставить другие виды рассылки:**

Предоставить разъяснения, что **«К сожалению, исключение возможно только от всех видов рассылок»**

✓ Если согласен и хочет, чтобы его исключили – см. пункт [Если согласен и хочет, чтобы его исключили от всех видов опросов](#).

✓ Если не согласен, передумал, исключение именно из рассылок с опросом уже не требуется, необходимо исключить только от звонков с опросом – см. пункт [Отказ только от звонков с опросом](#).

– **Если передумал, исключение из звонков и рассылок с опросом уже не требуется:**

В этом случае, не осуществляем никаких дальнейших действий по исключению клиента.

• **Не имеет отношения к обслуживанию или покупке автомобиля, а также к указанному доверенному лицу и владельцу а/м.**

Необходимо прояснить является ли он клиентом нашей компании **«Уточните, пожалуйста, являетесь ли Вы клиентом нашей Компании?»**

- **Если не является клиентом:**
- ✓ принять отказ клиента, сообщив, что он будет исключен в ближайшее время **«Спасибо, Ваши контакты переданы, в течение суток Ваш номер исключат из звонков с опросом и рассылкой»;**
- ✓ зафиксировать информацию в комментариях КСК **«При звонке на номер отвечает человек, не являющийся клиентом Авилон и не имеющий отношения к обслуживанию/покупке автомобиля. Просит исключить из звонков с опросом и рассылкой по e-mail и(или) смс»;**
- ✓ создать напоминание с уведомлением на e-mail и темой ИСКЛЮЧИТЬ для Координатора опросов и СМС-менеджера.

➤ **Если является клиентом:**

Уточняем ФИО клиента ответившего по номеру и далее см. раздел [Является клиентом Компании и имеет отношение к обслуживанию или покупке автомобиля.](#)

## 9. Отчет КСК

По итогам обзвона необходимо отправить отчет о проделанной работе в определенном формате.

Изначально необходимо посчитать кол-во контактов, которое было обработано.

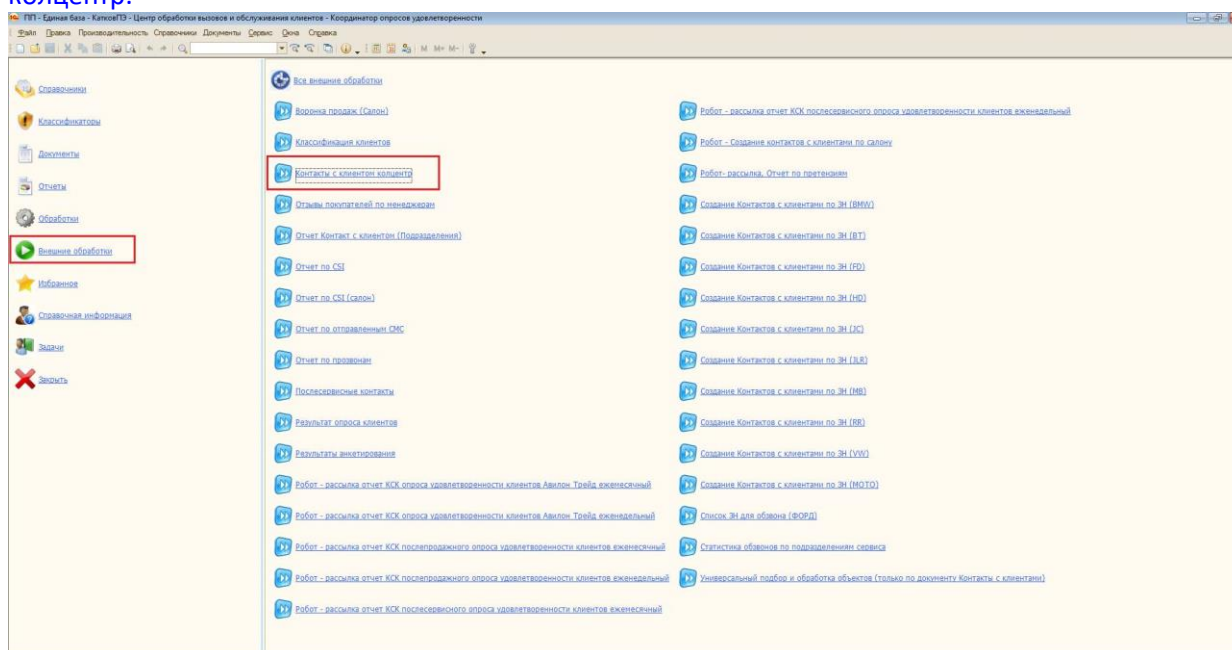
Подсчет контактов производится по логину, под которым производилась регистрация и вход в 1С.

- **Калькуляция**

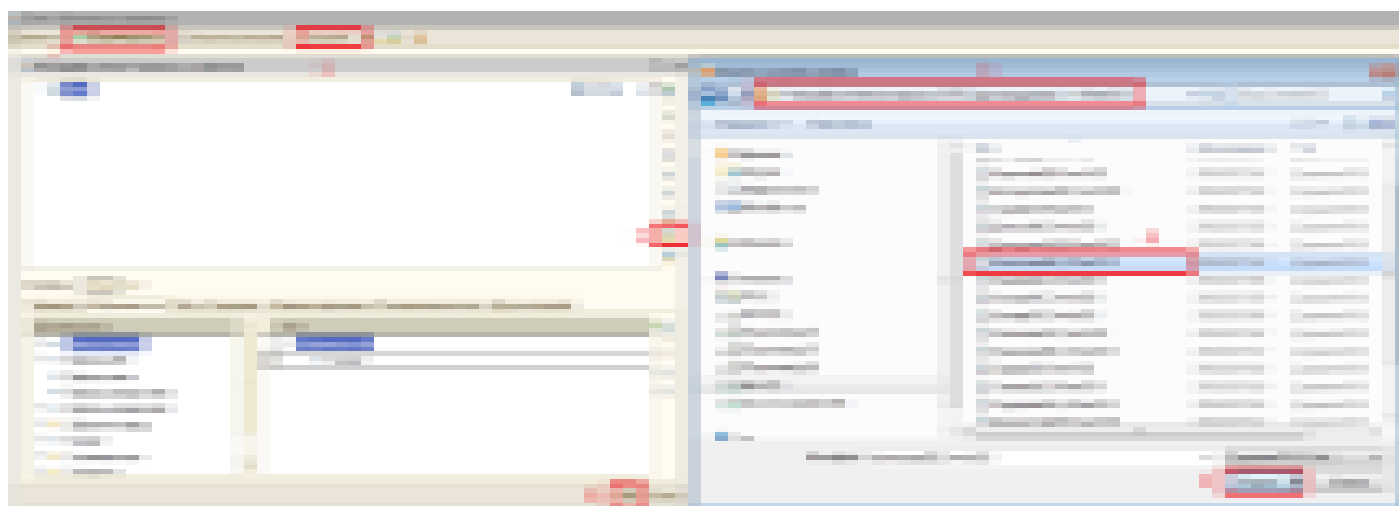
Для подсчёта контактов используем настройку специального отчета расположенного в [O:\CALL-Center\ОПРОСЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ\Настройки отчетов на опросах в ПП 1С \(для сотрудников\)\Отчет КСК.](#)

Для каждого подготовлены индивидуальные, именные настройки отчета.

Зайдите в специальную обработку в ПП 1С, которая располагается в [Внешние обработки/Контакты с клиентом колцентр.](#)



Далее, импортируйте настройки отчета из именного файла, расположенного в папке [O:\CALL-Center\ОПРОСЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ\Настройки отчетов на опросах в ПП 1С \(для сотрудников\)\Отчет КСК](#)



Далее, сформируйте отчет.



В отчете будет отображено общее кол-во результативных контактов обработанных вами, с детализацией по категориям, а также кол-во контактов, которые вы перенесли с результатом «**Отложен**» на следующий день.

**КОЛ-ВО РЕЗУЛЬТАТИВНЫХ** – общее кол-во результативных контактов, которое было вами обработано. Включает в себя сумму контактов ПРОШЛИ ОПРОС, ОТКАЗАЛИСЬ, НЕДОСТУПЕН, НЕКОРРЕКТНЫЙ, НЕЭФФЕКТИВНЫЙ.

**ПРОШЛИ ОПРОС** – это общее кол-во контактов с результатом звонка «Совершенно удовлетворен», «Удовлетворен», «Неудовлетворен», «Претензия», которое было вами обработано.

**ОТКАЗАЛИСЬ** – общее кол-во контактов с результатом звонка «Отказался разговаривать», которое было вами обработано

**НЕДОСТУПЕН** - общее кол-во контактов с результатом звонка «Недоступен» без признака «Некорректный контакт», которое было вами обработано.

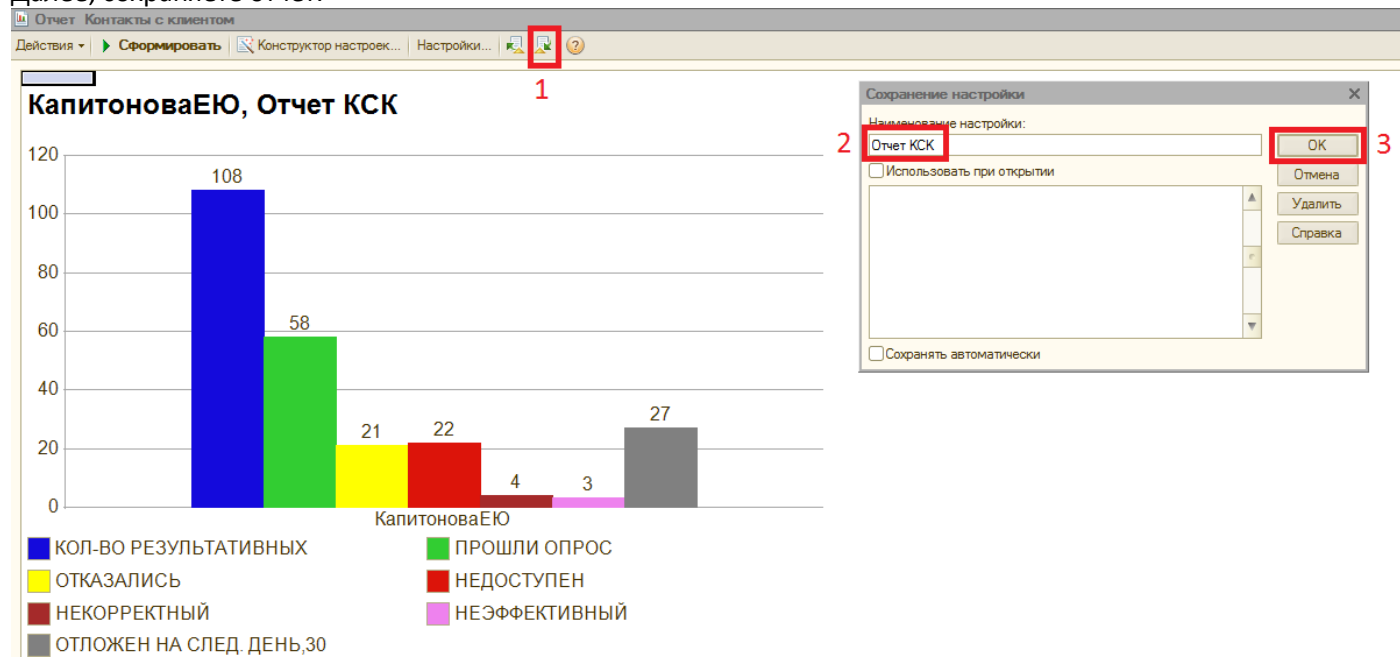
**НЕКОРРЕКТНЫЙ** - общее кол-во контактов с результатом звонка «Недоступен» с признаком «Некорректный контакт», которое было вами обработано.

**НЕЭФФЕКТИВНЫЙ** - общее кол-во контактов с результатом звонка «Неэффективный», которое было вами обработано.

**ОТЛОЖЕН НА СЛЕД. ДЕНЬ** – общее кол-во контактов перенесенных вами на следующий день с результатом звонка «Отложен». Считаться это значение будет корректно, только при условии, что перед сохранением

контакта вы установили результат звонка «Отложен» или переустановили его, если контакт ранее был уже с этим результатом.

Далее, сохраняете отчет.



**ВАЖНО! Чтобы настройки отчета сохранились, необходимо будет перезапустить 1С.**

В дальнейшем постоянно импортировать настройки в обработку не потребуется. Достаточно будет зайти в обработку нажать «**Восстановить значения**» выбрать отчет и нажать «**Сформировать**».

Далее, делаем Print Screen экрана с гистограммой, который вставляем в текст письма.

Далее, подготавливаем и отправляем письмо.

- **Формат письма**

Создаем сообщение в Outlook .

Тема письма всегда: **Отчет КСК**

Адресат Кому: **Барминова Мария Андреевна**

Адресат Копия: **Корчагин Павел Станиславович; ЦОВ Супервизор**

Текст письма:

- ✓ В случае если, план по обработанным контактам выполнен, то достаточно вставить Print Screen экрана с калькуляцией.
- ✓ В случае если, план по обработанным контактам НЕ выполнен, то необходимо указать все объективные причины, по которым план выполнить не удалось и после вставляем Print Screen экрана с гистограммой.



Кому: Катков Павел Эдуардович  
Копия: Корчагин Павел Станиславович; ЦОВ Супервизор  
Тема: Отчет КСК

Добрый вечер.  
План КСК не выполнила по причине большого количества перенесенных контактов.

### КуклеваАО, Отчет КСК



С уважением,  
Куклева Анна Олеговна  
Специалист  
Центр обработки вызовов и обслуживания клиентов  
АО "Авилон Автомобильная Группа"  
109316, г.Москва, Волгоградский пр-т., д.43, к.3  
Тел.: +7 495 781-8199 доб.: 2230  
Факс: +7 495 781-7710  
E-mail: [anna.kuleva@avilon.ru](mailto:anna.kuleva@avilon.ru)  
http: [www.avilon.ru](http://www.avilon.ru)



## 10. Общие требования к проведению интервью и обработке контактов

- Проведение опросов, это одна из основных функциональных обязанностей, которую необходимо выполнять КАЧЕСТВЕННО.

Формальное отношение к проведению опросов – НЕДОПУСТИМО!

НЕДОПУСТИМО:

- ✓ При обзвоне клиентов, получив первичные комментарии, вы даже не пытаетесь продолжить анкетирование по вопросам, лишь бегло уточняете, есть ли еще какие-нибудь замечания стараясь быстрее с ним завершить разговор и в последствии ставите статус «отказался разговаривать».
- ✓ В ходе анкетирования, клиент отказывается ответить на конкретный вопрос, вы прекращаете его анкетирование не доводя до конца и опять же ставите статус «отказался разговаривать».
- ✓ При малейшем не дружелюбном или раздражительном тоне клиента просто прощаетесь с ним или инициируете вопрос «Правильно ли я понимаю, что вы не хотите продолжать анкетирование?», хотя клиент даже речи об этом не вел. И логично, что он отказывается, т.к. вы его сами к этому подталкиваете.

Не дружелюбный и раздражительный тон клиента – это не отказ от анкетирования и не отказ от разговора, а ваши субъективные домыслы.

Отказ – это когда клиент, вам четко озвучит, что не хочет продолжать опрос или отвечать на вопросы вообще. Не вы его первыми об этом спросите, а он сам это озвучит.

Статус «Отказался разговаривать» должен присваиваться объективно, а не использоваться, как инструмент выполнения плана по количеству опросов.

- Если анкета/инструкция ПРЕДУСМАТРИВАЕТ проставление оценок без прохождения интервью клиентом, то ЗАПРЕЩЕНО самостоятельно предлагать клиенту проставить конкретные оценки на

анкетирование, пока сам Вас об этом не попросит. Если клиент не просит Вас проставить оценки, а только озвучивает комментарии и замечания и не хочет проходить анкетирование, то Вы можете задать уточняющий вопрос *«Подскажите, пожалуйста, какие оценки я могу проставить в анкетировании?»*, если клиент озвучивает, то заполняете анкетирование, комментарии и присваиваете статус по инструкции, если не озвучивает, то заполняете комментарии и присваиваете статус «Отказался разговаривать».

Если анкета/инструкция НЕ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ проставление оценок без прохождения интервью клиентом, и клиент проходя интервью неоднозначно отвечает на заданный вопрос анкеты, то ЗАПРЕЩЕНО самостоятельно предлагать клиенту проставить конкретную оценку на этот вопрос. Вы можете задать уточняющий вопрос *«Подскажите, пожалуйста, какую оценку я могу проставить на этот вопрос?»* и перечисляете клиенту варианты ответа на этот вопрос. Если клиент выбирает из предложенных вариантов, то проставляете тот, который озвучил клиент. Если же клиент не озвучивает оценку и не может выбрать из предложенных вариантов ответа, то проводите анкетирование до конца по остальным вопросам анкеты, заполняете комментарии и присваиваете статус «Отказался разговаривать».

Если анкета/инструкция НЕ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ проставление оценок без прохождения интервью клиентом, а клиент просит Вас проставить оценки. ЗАПРЕЩЕНО проставлять оценки в анкетировании или предлагать клиенту проставить конкретные оценки на вопросы анкеты. Озвучиваете клиенту фразу: *«К сожалению, мы не можем проставить за Вас оценки без проведения интервью. Ваше мнение очень важно для нас. Интервью займет не более 2х минут»*. Если клиент после этой фразы все равно отказывается, то переходим к стандартным фразам для завершения диалога. Заполняете комментарии и присваиваете статус «Отказался разговаривать».

Во всех анкетах, где инструкция предусматривает проставление оценок без прохождения анкетирования клиентом:

- ✓ Если клиент просит поставить на все вопросы оценку «5» без прохождения анкетирования, то проставляем оценки в анкетировании и ставим результат звонка «совершенно удовлетворен».
- ✓ Если клиент просит поставить на все вопросы оценку «2», «1» или «0» без прохождения анкетирования, то проставляем оценки в анкетировании и ставим результат звонка «претензия». Заполняем комментарий.
- ✓ Если клиент после приветствия отвечает: «у Вас все здорово, нормально, супер, круто и т.д.», при этом, не называя ни одну оценку, задаем уточняющий вопрос *«Подскажите, пожалуйста, какие оценки я могу проставить в анкетировании?»*, если клиент озвучивает, то заполняем анкетирование, комментарии и присваиваем статус.
- ✓ Если клиент после приветствия отвечает: «у Вас все ужасно, плохо и т. д.», при этом, не называя ни одну оценку, задаем уточняющий вопрос *«Подскажите, пожалуйста, какие оценки я могу проставить в анкетировании?»*, если клиент озвучивает, то заполняем анкетирование, комментарии и присваиваем статус.

- В обязательном порядке при проведении опросов, необходимо уточнять и фиксировать в комментариях:

- ✓ При 5 бальной шкале оценивания, если клиент оценивает вопросы анкеты на «4», «3», «2», «1» или «Нет», то сразу уточняем – *«Прокомментируйте, пожалуйста, что Вас не устроило?»* и фиксируем информацию в поле комментария.
- ✓ При 10 бальной шкале оценивания, если клиент оценивает вопросы анкеты на «9», «8», «7», «6», «5», «4», «3», «2», «1» или «Нет», то сразу уточняем – *«Прокомментируйте, пожалуйста, что Вас не устроило?»* и фиксируем информацию в поле комментария.

- Во всех анкетах и типах опросов используется адресное обращение к клиенту.

Для всех приветствие начинается с фразы: *«Добрый день (Имя Отчество клиента)!»*

В случаях, если в контакте доверенное лицо не отображено или трубку поднимает человек другого пола - задаем вопрос *«Как я могу к Вам обращаться?»* и в процессе проведения опроса обращаемся к клиенту по озвученному им имени или имени отчеству.

В случаях, если ФИО клиента труднопроизносимое - допускается приветствие без адресного обращения, дабы не вызвать негатива со стороны клиента неправильным произношением.

- При обзвоне необходимо обращать внимание на комментарии в КСК.

Комментарии, замечания, пожелания

При обзвоне см. кск 263 422, 263 618

Этот комментарий говорит о том, что в контактах, которые указаны в комментариях, фигурирует такой же контактный номер телефона.

Необходимые действия:

- ✓ Если все контакты относятся к одному бренду и цеху, то опрашиваем клиента и идентичные результаты заносим во все контакты с данным номером.
  - ✓ Если контакты относятся к одной марке и разным цехам, то сначала опрашиваем клиента по контакту, анкетирование по которому более приоритетно, а в конце анкетирования уточняем, что у клиента было обслуживание автомобиля также в другом цехе и предлагаем пройти опрос по нему. Результаты опроса фиксируем в соответствующие контакты.
  - ✓ Если контакты относятся к разным маркам и цехам, то сначала опрашиваем клиента по контакту, анкетирование по которому более приоритетно, а в конце анкетирования уточняем, что у клиента еще обслуживался авто другой марки и предлагаем по нему также пройти опрос. Результаты опроса фиксируем в соответствующие контакты.
- Запрещено высказывать свое недовольство в адрес клиента или срываться на нем. Необходимо сдерживать свои эмоции и проявлять лояльность к клиенту.
  - При проведении опросов необходима подстройка под клиента. Если клиент говорит медленно, его процесс мышления протекает с той же скоростью. Общаясь с такими клиентами, слегка сбавьте темп своей речи. Клиент, который говорит быстро или очень быстро, раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Общаясь с такими клиентами, ускорьте темп своей речи.
  - Запрещено при осуществлении набора номера и ожидании соединения с клиентом (когда идут гудки), а также при непосредственном проведении опроса клиента – параллельно разговаривать с коллегами, есть, пить, шуршать бумагой или показательно клацать клавиатурой или стучать мышкой.