

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 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 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.

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 219 093 от 17.04.2014 16:26:55

Действия

Данные

Дата контакта: 17.04.2014 16:26:55

Телефон довер. лица: +7 (903) 5148647

Довер. лицо: Пыковский Евгений Аркадьевич

Владелец: Среднерусский Банк СБ РФ

Заказчик: Среднерусский Банк СБ РФ

Гринкова МЕ

Результат звонка: Отказался разговаривать

Гос. номер: М 915 АК 177 Multivan

Последний контакт: 17.04.2014 0:00:00

Аналогично после каждой попытки в поле комментариев 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: **«Клиент частично ответил на вопросы анкетирования. Не ответил на вопрос №...» + комментарии клиента озвученные в ходе анкетирования.**

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