

Результат звонка «Претензия» с признаком «Кража»

Действуем СТРОГО ПО СХЕМЕ!

Если при совершении послесервисного опроса удовлетворенности клиента озвучивает, что у него украли, либо пропала та или иная вещь (мелочь, жвачка, пропали запчасти, слили бензин из машины и т.д.), результат звонка будет **всегда «Претензия»**, даже если клиент ответил положительно на все вопросы анкеты или не ответил на них.

Если клиент ответил на вопросы, то анкетирование заполняем, проставляя оценки.

Если клиент, не ответил на вопросы анкеты, то анкетирование не заполняем и вопросы удаляем.

Подробно прописываем в комментариях **ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ**, что именно украли или пропало. Комментарии должны быть подробными, понятными и максимально близкими к словам клиента. Не должно быть орфографических и лингвистических ошибок.

Комментарии, замечания, пожелания

09/04 Со слов клиента: "У меня **УКРАЛИ ФОНАРИК. УКРАЛИ ТАБЛЕТКИ ОТ ГОЛОВНОЙ БОЛИ** и оставили пустую пачку в салоне а/м. **УКРАЛИ ОТВЕТКУ. СЪЕЛИ ШОКОЛАДКУ** и оставили фантик в салоне а/м. Оставили грязные перчатки в салоне а/м."

В контакте с клиентом необходимо установить галочку «Кража».

Контакт с клиентом: Контакт с клиентом 316 496 от 26.02.2015 0:00:00 *

Действия | Перейти | ? | Послесервисный | ...

Данные | Анкетирование

Дата контакта: 26.02.2015 0:00:00 ☐ Некорректный контакт ☒ **Кража**

Обязательно проверяем подтянулся ли в контакт с клиентом звуковой файл.

По данному контакту необходимо создать «Напоминание с уведомлением на E-mail».

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

Действия | Перейти | ? | Послесервисный | Напоминания | ...

Данные | Анкетирование

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

Телефон довер. лица: +7 (915) 2197070

Напоминания

- Создать новое
- Активные напоминания
- Напоминание + список рассылки**

Тему всегда указываем: **Претензия (кража)**

Напоминание *

Действия | КатковПЭ

Основные настройки | Расширенные настройки

Кому: [Поиск]

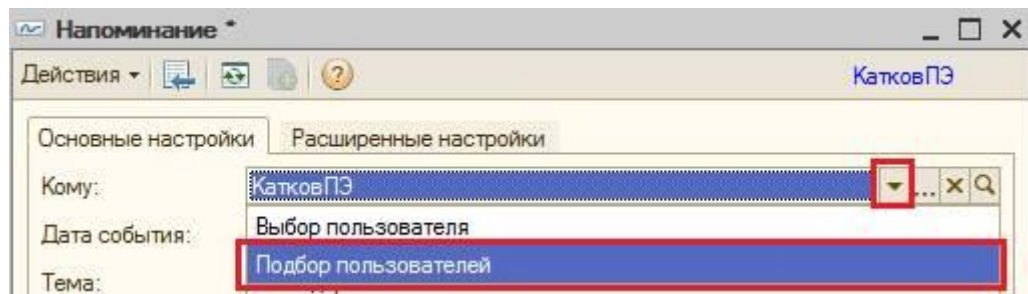
Дата события: 21.01.2016 17:21 Важность: Средняя

Тема: **Претензия (кража)**

В напоминании автоматически будет устанавливаться перечень адресатов.

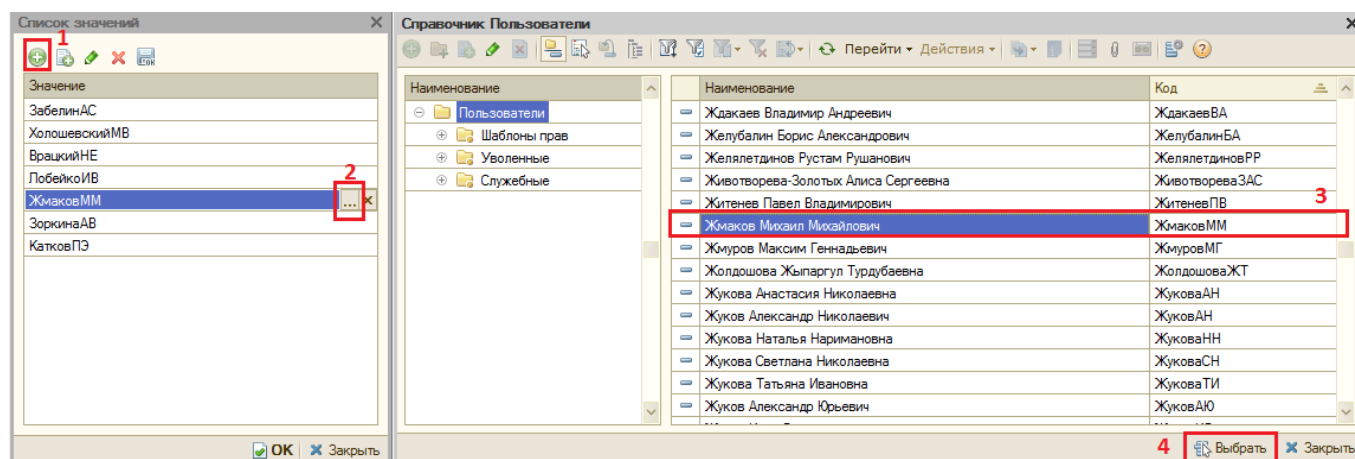
ВАЖНО! К уже имеющимся адресатам необходимо будет дополнительно добавить адресатов, которых не хватает по нижеуказанному списку (см. ниже список по необходимому бренду и цеху, необходимые для добавления адресаты выделены красным).

В строке «Кому» необходимо выбрать пункт «Подбор пользователей».



Далее нажимаете кнопку «Добавить» и в добавленной строке нажимаете кнопку [...]

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



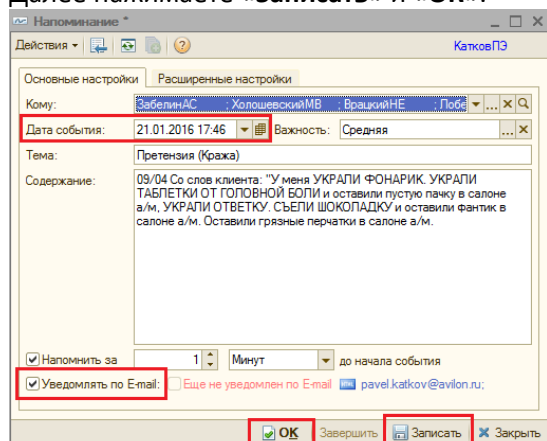
В строке «Дата события» устанавливаете дату и время оповещения.

Дата всегда будет текущее число, а время устанавливаете на 5 минут позже текущего времени Вашего компьютера. Если время будет указано текущее, то оповещение не будет создано.

ВАЖНО! Обязательно проверьте установлена ли галочка «Уведомлять по E-mail»

Если Вы не установите галочку «Уведомлять по E-mail», то адресаты не получат письмо на почту outlook.

Далее нажимаете «Записать» и «ОК».



Ниже приведена таблица с адресатами, которых не хватает и необходимо будет дополнительно добавить к уже имеющемуся списку в напоминании:

Фольксваген	
Механический цех:	Добавить: Кочетков Александр Сергеевич Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Форд	
Механический цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Фиат	
Механический цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Мерседес	
Механический цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
БМВ	
Механический цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Хендэ	
Механический цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Джип Крайслер	
Механический цех:	Добавить: Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Жмаков Михаил Михайлович

	Корчагин Павел Станиславович
Ягуар Лэнд Ровер	
Механический цех:	Добавить: Савельев Александр Валентинович Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Ауди	
Механический цех:	Добавить: Гуляев Алексей Вячеславович Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Роллс-Ройс	
Механический цех:	Добавить: Залогин Александр Анатольевич Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Мазерати	
Механический цех:	Добавить: Сережников Олег Александрович Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Феррари	
Механический цех:	Добавить: Валуев Павел Николаевич Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович
Бентли	
Механический цех:	Добавить: Мелюх Сергей Иванович Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович

	Корчагин Павел Станиславович
Астон Мартин	
Механический цех:	Добавить: Залогин Александр Анатольевич Корчагин Павел Станиславович
Кузовной цех:	Добавить: Паршиков Сергей Стефанович Корчагин Павел Станиславович