

## ПРОСЬБЫ КЛИЕНТОВ ИСКЛЮЧИТЬ ИЗ ОПРОСОВ

### РАЗДЕЛ 1. ПРИ ЗВОНКЕ С ОПРОСОМ, ОТВЕТИВШИЙ **ИМЕЕТ ОТНОШЕНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ИЛИ ПОКУПКЕ АВТОМОБИЛЯ И ПРОСИТ ИСКЛЮЧИТЬ ЕГО ИЗ ОПРОСОВ**

Необходимо прояснять от какого именно вида опросов хочет отказаться клиент:

1. только от звонков с опросом;
2. только от опросов онлайн, когда мы направляем ему анкету на e-mail и(или) по смс;
3. от всех видов опросов.

**«Уточните, пожалуйста, Вы хотите отказаться от звонков с опросом или от рассылки анкет с опросом, которые поступают на электронную почту и по СМС?»**

#### 1. **ОТКАЗЫВАЕТСЯ ТОЛЬКО ОТ ЗВОНКОВ С ОПРОСОМ**

- 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»;**
- зафиксировать информацию в комментариях КСК **«Клиент просит исключить из звонков с опросом»;**
- создать напоминание с уведомлением на e-mail и темой **ИСКЛЮЧИТЬ** для Координатора опросов

#### 2. **ОТКАЗЫВАЕТСЯ ТОЛЬКО ОТ ОПРОСОВ ОНЛАЙН (НЕ ХОЧЕТ, ЧТОБЫ ЕМУ ПРОИЗВОДИЛАСЬ РАССЫЛКА АНКЕТ С ОПРОСОМ НА E-MAIL И 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?»**

##### 2.1. **Если клиент согласен и хочет, чтобы его исключили:**

- 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.

##### 2.2. **Если клиент 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 2.1.
- если клиент не согласен, передумал, исключение из рассылок с опросом уже не требуется – см. пункт 2.3.

##### 2.3. **Клиент передумал, исключение из рассылок с опросом уже не требуется:**

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

### 3. **ОТКАЗЫВАЕТСЯ И ОТ ОНЛАЙН ОПРОСОВ И ОТ ОПРОСОВ ЗВОНКОМ**

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?»**

#### 3.1. **Если клиент согласен и хочет, чтобы его исключили:**

- 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.

**3.2. Если клиент 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 клиент согласен и хочет, чтобы его исключили – см. пункт 3.1.
- Если клиент не согласен, передумал, исключение именно из рассылок с опросом уже не требуется, необходимо исключить только от звонков с опросом – см. пункт 1

**3.3. Клиент передумал, исключение из звонков и рассылок с опросом уже не требуется:**

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

**РАЗДЕЛ 2. ПРИ ЗВОНКЕ НА НОМЕР, ОТВЕТИВШИЙ НЕ ИМЕЕТ ОТНОШЕНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ИЛИ ПОКУПКЕ АВТОМОБИЛЯ, А ТАКЖЕ К УКАЗАННОМУ ДОВЕРЕННОМУ ЛИЦУ И ВЛАДЕЛЬЦУ А/М**

Уточняем, 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 рассылок 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 1