

Шаблоны для заполнения комментариев КСК

- ЗН на установку до при продаже а/м.
- Внимание! Не звонить клиенту.
- Диагностика trade-in.
- Мойка / Технологическая мойка / Предстраховая мойка.
- Дефектовка.
- Недостаточно цифр в номере.
- Сезонное хранение резины.
- Хранение а/м.
- Доставка эвакуатором.
- ЗН на сумму менее 300 руб.
- ЗН на приобретение з/ч без проведения работ в ЗН.
- Обратный прием шлема.
- Со слов клиента: *(комментарии)*.
- Не отвечает.
- Короткие гудки *(занято или сбрасывает)*.
- Не производится дозвон на указанный номер / Сброс при наборе номера.
- Неудобно разговаривать / просит перезвонить *(дата и время)*.
- При звонке на номер, ответ системы: Номер не обслуживается / не используется.
- При звонке на номер, ответ системы: Номер не зарегистрирован в сети.
- При звонке на номер, ответ системы: Номер заблокирован.
- При звонке на номер, ответ системы: Неправильно набран номер.
- При звонке на номер, ответ системы: Номер не существует.
- При звонке на номер, ответ системы: Абонент временно недоступен / заблокирован.
- При звонке на номер, ответ системы: Обслуживание абонента / номера временно приостановлено.
- При звонке на номер, ответ системы: Данный вид связи недоступен для абонента.
- При звонке на номер, ответ системы: Аппарат абонента выключен или находится вне зоны действия сети.
- При звонке на номер, ответ системы: Соединение невозможно.
- При звонке на номер, ответ системы: Абонент занят, оставайтесь на линии или перезвоните.
- При звонке на номер отвечает человек, не имеющий отношения *(к обслуживанию а/м, покупке а/м, владельцу а/м, к указанному доверенному лицу)*.
- Номер телефона в контакте с клиентом указан не верно *(недостаточно цифр в номере, неправильно указан префикс)*.
- Не предоставил комментарии / Не прокомментировал озвученные оценки.

- Владелец а/м - подразделение Авилон / сотрудник компании Авилон / Представительство марки.
- Клиент не вступил в диалог, сбросил после приветствия и предложения пройти анкетирование.
- Клиент прервал анкетирование на вопросе № *(номер вопроса)*, далее отказался отвечать. Со слов клиента: *(комментарии)*.
- Клиент частично ответил на вопросы анкетирования. Не ответил на вопрос № *(номер вопроса)*. Со слов клиента: *(комментарии)*.
- Клиент отказался от прохождения анкетирования. Со слов клиента: *(комментарии)*.
- Клиент отказался от прохождения анкетирования. Просил проставить на все вопросы *(оценки)*.
- В качестве контактного указан общий номер организации (многоканальный / IVR), соединение со специалистом не происходит без указания добавочного.
- В КСК в качестве контактного установлен номер сотрудника Авилон.
- В КСК в качестве контактного установлен номер Авилон.
- Стандартная фраза предупреждающая о звонке /письме от Представительства с опросом – не была озвучена.
- Клиент плохо разговаривает и понимает русский язык. Провести качественный опрос не представляется возможным.
- При звонке на *(номер телефона)* ответил *(Имя или Имя Отчество)*.
- Послепродажные опросы удовлетворенности RR, FR, BT, MZ, ASM - не производятся.
- Клиент просит исключить из звонков с опросом.
- Клиент просит исключить из рассылок анкет с опросом по e-mail и*(или)* смс.
- Клиент просит исключить из звонков с опросом и рассылок по e-mail и*(или)* смс.
- 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.
- Результат проставлен на основании КСК *(номер контакта)*.
- При обзвоне см. КСК *(номер контакта)*.
- Клиент просит повторно направить *(E-mail или СМС)* с анкетой для прохождения онлайн опроса.