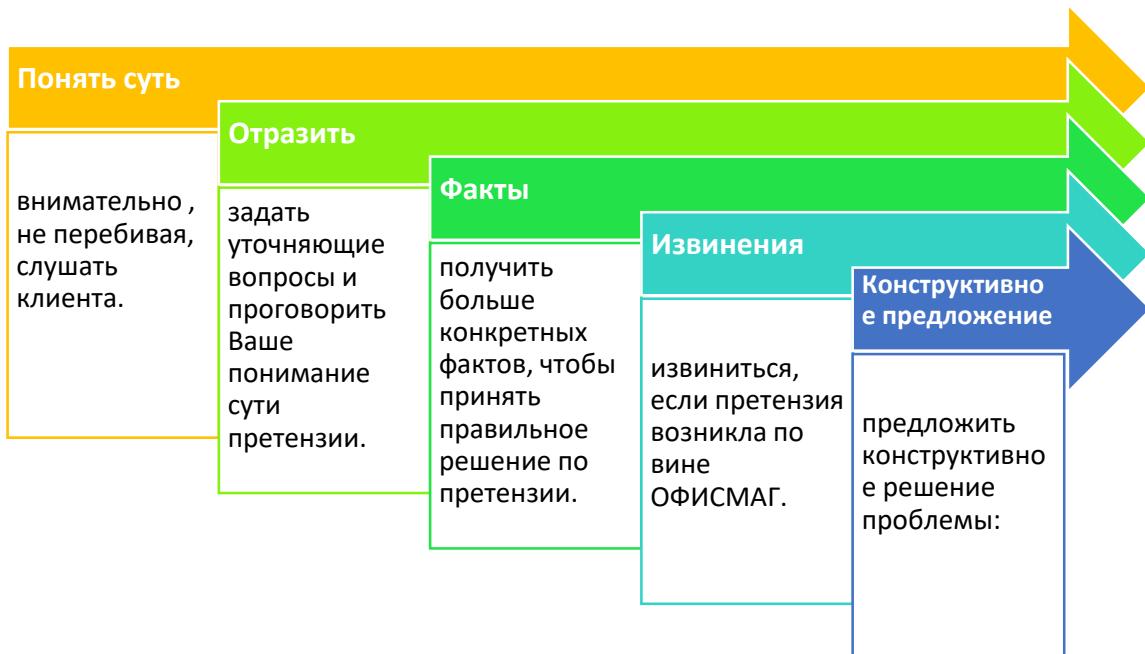


# ПРЕТЕНЗИЯ

(необходимо создать документ «Контакт» с темой «Претензия»)

Обсудить с клиентом содержание претензии:



Журналы - X:\Акты клиентов СДМ ОКТ\Журнал учета претензий ОКТ

•«Я направлю Вам акт расхождения по количеству и качеству. Его нужно будет заполнить, поставить подпись и печать и направить скан документа на почту [moscow@officemag.ru](mailto:moscow@officemag.ru) с темой «ПРЕТЕНЗИЯ» и меня в копию, пожалуйста, поставьте для контроля».

Недостача,  
излишек, брак



•«Я направлю Вам заявление на возврат ошибочно заказанного товара. Его нужно будет заполнить, поставить подпись и печать и направить скан документа на почту [moscow@officemag.ru](mailto:moscow@officemag.ru) с темой «ПРЕТЕНЗИЯ», и меня в копию, пожалуйста, поставьте для контроля».

Возврат  
качественного  
товара



•«Вам нужно направить заявление на возврат денежных средств на бланке Вашей организации (реквизиты получателя должны соответствовать реквизитам плательщика) на почту [moscow@officemag.ru](mailto:moscow@officemag.ru) с темой «ПРЕТЕНЗИЯ» (при сумме до 30000 р.), почтой РФ или курьером при возврате на сумму более 30000 р.»

Возврат  
денежных  
средств



Качественный товар мы готовы забрать ТОЛЬКО при сохранении упаковки, товарного вида, отсутствия следов сборки и эксплуатации, т.к. товар будет направлен на перепродажу

Задача сотрудника – замотивировать клиента купить товары на данную сумму или списать ее при оплате следующей закупки.



При наличии аргументации можно сообщить клиенту, что Вы, как персональный менеджер, инициируете служебную записку (СЗ) на пересмотр претензии.

Для сохранения лояльности можно предложить клиенту подарок из ассортимента ОФИСМАГ.РФ или скидку на следующий заказ.



Клиента не удовлетворило решение по ПРЕТЕНЗИИ

