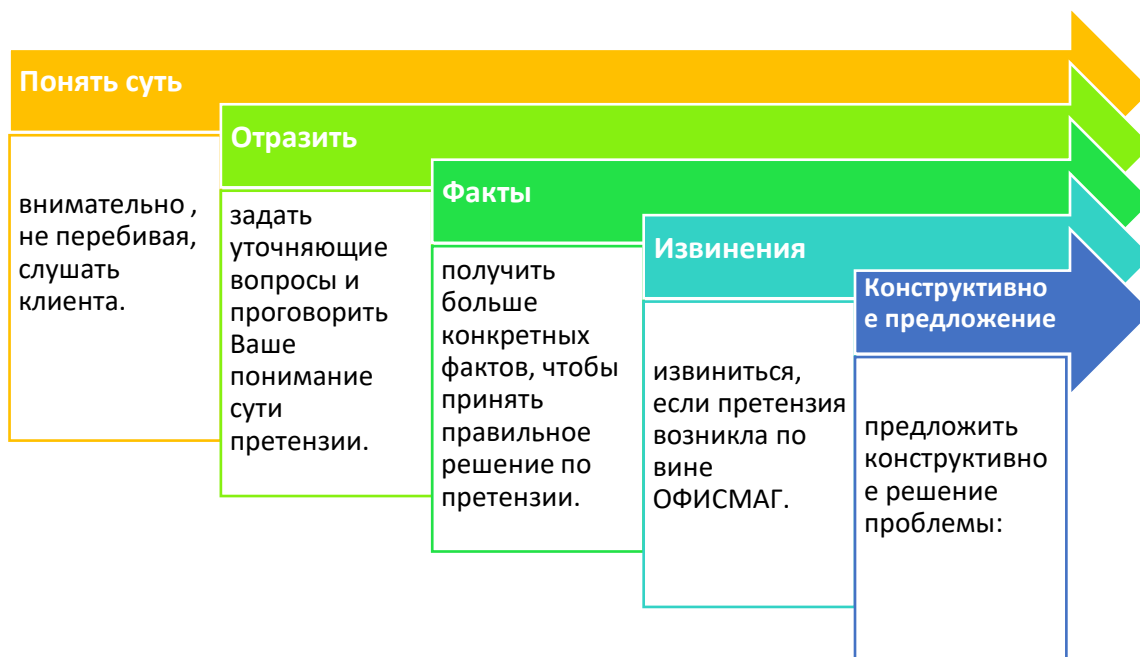


## ПРЕТЕНЗИЯ

(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



- «Вам нужно войти в личный кабинет ИМ ОФИСМАГ.РФ, раздел «Возврат качественного товара» и создать заявку. Давайте зайдем в ИМ и оформим заявку!»
- (Если клиенту неудобно, предлагаем ему сделать это самостоятельно, сообщаем, что в данном разделе есть инструкция для формирования заявки).
- Если клиент не может самостоятельно оформить заявку по объективным причинам, то выясняем информацию, необходимую для создания заявки и оформляем ее в режиме диалога за клиента в разделе ИМ ОФИСМАГ.РФ-Сотрудникам ОКТ-Рекламации –Создать заявку.

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.

Решения - X:\Акты клиентов СДМ ОКТ\Журнал учета претензий ОКТ\Журнал Учета Претензий ОКТ 2024

Клиента не удовлетворило решение по ПРЕТЕНЗИИ



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

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