



# Стандарты обслуживания клиентов

Сейчас эта статья - черновик. Как только вы её сохраните и опубликуете, она станет доступна всем сотрудникам. Вы можете удалить этот блок и использовать статью дальше.

## Для чего этот документ?

Стандарт определяет основные принципы работы компании с клиентами и поможет тебе:

- Обеспечить клиентам качественный сервис.
- Заслужить доверие клиентов и создать для них комфортные условия.
- Ускорить решение проблем клиентов.
- Сохранить действующих и привлечь новых клиентов.
- Выполнить плановые показатели и заработать деньги.
- Формировать положительный имидж компании и себя в глазах клиентов.

- Выстроить длительные партнёрские взаимоотношения с клиентами.

## Как это сделать/Что нужно сделать?

**Обязательно соблюдать деловую этику и очевидные правила общения с клиентами. Их много, перечислим только некоторые:**

- Недопустимо использовать грубость, нецензурную лексику. Например, используй слова вежливости: «пожалуйста» и «спасибо», пожелай клиенту «хорошего дня».
- Не используй вульгарные выражения, не переходи с клиентом на "ты", если он сам не попросил об этом. Обязательно представься и скажи, из какой ты компании. Если не знаешь имени клиента, уточни и познакомься с ним.
- Не критикуй других сотрудников компании и кого либо еще.

**Во время и по итогам коммуникации с клиентом нужно:**

- Озвучивать клиентам только корректную и полную информацию, как в устной, так и в письменной форме.
- Важную информацию дублировать по нескольким каналам.

**После коммуникации с клиентом:**

- Обозначать клиенту все договоренности.
- Все действия фиксируй в карточке клиента во внутренней системе коммуникации компании.
- Соблюдай установленные сроки и договоренности.

**Оперативно реагировать на жалобы клиента.**

Нельзя игнорировать их, нужно обязательно передавать их выше. Факт передачи жалобы нужно фиксировать во внутренней системе коммуникации компании.

## **Нельзя звонить клиенту, если он просил больше ему не звонить.**

Оставить примечание во внутренней системе коммуникации компании, что звонить клиенту нельзя.

## **Общаться с клиентом в удобное для него время.**

Звонить клиенту нужно, учитывая его часовой пояс и рабочий график. Если ответ на какой-то вопрос требует много времени, нужно уточнять, удобно ли клиенту подождать на линии или перезвонить позже.

## **Фиксируй все коммуникации.**

Общайся только через внутреннюю систему коммуникации компании и внутреннюю телефонию. Если возникла срочная необходимость связаться с клиентом иначе, обязательно запиши разговор или приложи скрин переписки в карточке клиента.

## **Не отвлекайся во время общения.**

Не говори с кем-либо еще во время общения с клиентом.

## **Не перебивай и не спорить с клиентом.**

Вместо пререканий предоставляй альтернативы. Старайся предложить клиенту не менее 2-х решений, если это необходимо.

## **Проявляй эмпатию.**

Убедись в том, что ты помог клиенту решить все его проблемы и ответил на все вопросы.

## **Управляй своим состоянием.**

Будь позитивным и энергичным в общении. Следить за интонацией своего голоса.

