

**Серия «Организация»**

**Инструкция**

**ПРАВИЛА УЛАЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

от 05.06.2020

В папку Н013

При проведении опроса по качеству и выявлении рекламации от клиента необходимо:

- задать дополнительные вопросы, описанные в секции проведения опросов, чтобы получить всю необходимую информацию при первом общении;

- внести данные в программу 1С. Заполнить обязательные поля, дословно внести информацию, полученную от клиента;

- далее зафиксировать задачу в Битрикс. Ответственного назначаем сотрудника отделения, который ответственный за процесс, которым остался недоволен клиент. Наблюдателями обязательно в задаче будет РО5 и Руководитель отделения к которому относиться замечание.

Выставляются сроки с учетом сложившейся ситуации, минимум два рабочих дня.  Все действия, со стороны менеджера по продажам или НО13, или соисполнителей задачи должны отображаться в комментариях – это нужно для того, чтобы у всех было одно понимание и информирование;

- после того как сотрудниками предприняты шаги по устранению отклонений, НО13 в комментариях к задаче прописывает как решилась ситуация, какое решение приняли и что менеджер по продажам может сообщить клиенту;

- после этого менеджер по продажам связывается с клиентом, для того, чтобы он мог донести информацию о решении проблемы клиенту, являясь при этом “носителем хороших новостей” для клиента;

- менеджер по продажам в обязательном порядке должен указать в комментариях к задаче дату, когда общался с клиентом, о чем договорились;

- после внесения этого комментария задача считается закрытой.

- дополнительно НО13 выясняет и подает письменную информационную справку- причину возникновения рекламации. Если это повторяющееся действие – создаем проект оргполитики, направленный на устранение ошибок, передаем на утверждение РО5, затем на подпись Владельцу. Если рекламация произошла из-за человеческого фактора, т.е.  бизнес - процесс существует, описан и актуален, но его не придерживались ответственный сотрудник направляется на повторное обучение в отдел обучения.

При возникновении спорных ситуациях с качеством продукции, есть необходимость проверять наш материал в лаборатории. Мы сотрудничаем с сертифицированной лабораторией в Днепре: по адресу Александра Оцупа 2 (Комисара Крылова), контактный телефон лаборанта: 0688484364 Наталья