**Приложение 6**

**СКРИПТЫ самые распространенные варианты недовольства клиентов Биг-Бегов**

1. **ЦЕНА** (слишком дорого и т.д. один из распространенных вариантов недовольства клиента)

**Ответ** -“цена на нашу продукцию формируется на основании текущих цен на закупочные материалы и согласовывается менеджером с клиентом на основе рынка, который сложился в данной отрасли на день принятия заказа”.

**2.** \_**ДОКУМЕНТЫ (неправильно оформлены или отсутствуют)**

- какая ошибка в документах и в каких именно?

- какие документы отсутствуют?

- по какому адресу Вам можно оперативно отправить переделанные документы (конкретизировать полные данные об адресе отправки и контактном лице)?

- нужны ли Вам сканкопии данных документов на электронную почту в оперативном режиме (если да, то на какой адрес)?

**3.  ДОСТАВКА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дорогая доставка** | **Долго доставляли** | **Отправили**  **груз не в том направлении** | **Приехал товар в грязном виде** | **Недостача товара**  **в партии** |
| - какое количество товара к Вам приехало и сколько Вам обошлась доставка?    - груз к Вам приехал курьерской службой (например, Новая почта) или отдельной нанятой машиной?    - о каких условиях доставки Вы договаривались с менеджером (кто платит за доставку)? | - сколько времени заняла доставка с момента отправки?    - о каких условиях доставки Вы договаривались с менеджером (кто организовывает доставку)? | - Вам известно куда был отправлен груз?    - каким образом к Вам отправляли груз - курьерской службой (например, Новая почта) или попутным грузом в отдельной машине?    - Вам известно где находится груз сейчас? | - как много товара было запачкано в данной партии?    - на сколько сильно и каким образом запачкана продукция?    - есть ли у Вас возможность прислать фото запачканной продукции?    - о каких условиях доставки Вы договаривались с менеджером (кто организовывает доставку)? | - какое количество товара не хватает?    - когда выяснили о недостаче товара (при каких обстоятельствах)?    - каким образом осуществлялась доставка товара (новой почтой или отдельной машиной и за чей счет доставка)?    - если недостача выявилась при приемке товара от перевозчика, то было ли с Вашей стороны выставлена претензия перевозчику о данной недостаче? |

**4.      ПРОИЗВОДСТВО**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Долго делали заказ** | **Брак пошива продукции** | **Не соответствует техническим параметрам (не хватает какого-то элемента, размеры не те, характеристики не те)** | **Претензии к нанесению логотипа (флексопечать, печать и т.д.)** |
| - как долго с момента заявки Вы ждали изготовление товара?    - какие сроки производства Вам озвучивал менеджер при приеме заявки?    - предупреждал ли Вас менеджер ранее о необходимости подачи заявки заблаговременно (исходя из сезонности)? | - что именно порвалось или повредилось?    - какое количество товара было повреждено?    - есть ли у Вас возможность выслать фото порванной продукции? Если да, то просьба выслать несколько фото, в том числе крупным планом поврежденный участок и общий план со стороны.    - есть ли возможность выслать образец порванной продукции к нам курьерской службой?    - при каких обстоятельствах порвалась продукция?    - какой вес Вашей продукции засыпался внутрь нашего товара и что именно засыпалось? | - что именно не соответствует техническим параметрам и какие, с Вашей точки зрения, они должны были быть?    - какое количество товара не соответствует параметрам? | - в чем именно претензия (необходимо прояснить четкость нанесения печати, яркость цветов, правильность размещения печати на товаре)?    - какое количество товара с бракованной печатью?    - есть ли возможность выслать фото некачественного логотипа? |

**СКРИПТЫ самые распространенные варианты недовольства клиентов Известняков**

1  приехал влажный товар - влажный где, с верху биг-бега, с низу биг-бега? Влажность превышает Гост?

2  порвались беги - порвались в каком месте, сам биг-бег, дно или ручки? Прорыв или протертость биг-бега? Подскажите количество порваных бегов и объем потерь на общем весе

4  нарушены сроки поставки - на сколько дней? Ваш менеджер подтверждал поставки именно на это (Ваше) число или дату поставки проговорили (к примеру) на 20-е, а Вы хотели (к примеру), на 18-е?

5  неправильно выписаны документы или нехватает документов - что именно не правильно выписали (цена, фракция, вес, сумма), какого  документа не хватает?

6  принятый вес не совпадает с документами -Вы подтверждали, говорили логисту или менеджеру принятый Вами вес? Вес не сходится с Вашими весами и весом, указанный в ТТН (так зачастую и происходит, ибо ТТН только на проезд)

7  приехал известняк крупнее/мельче чем заказывал клиент - на сколько меньше/крупнее? Вы образцы перед заказом получали? Это первая Ваша поставка или фракция изменилась по сравнению с прошлой поставкой такой же фракции?

8  товара привезли меньше чем просил клиент - На сколько меньше? Вы считаете по весу или по кол-ву биг-бегов?

9  низкого качества известняк, низкий кальций, высокие   нерастворимые - как и где Вы проверяете качество известняка? Наша продукция попадает в рамки ГОСТа или нет?

10  беги без маркировки - мы не маркируем биг-беги, но, если Вы лично скажите данный факт своему менеджеру, то мы будем маркировать биг-беги при следующей поставке

11  часто поднимается цена - цена на известняк не менялась с мая 2017 года и подорожание происходит только из-за повышения цен на авто/жд перевозки.

12  не предупредили о выходе вагона/машины - Вам не звонил ответственный логист? Давайте сверим данные, чтобы в след. раз это не повторилось (узнает и записывает телефоны приемщиков)

**СКРИПТЫ самые распространенные варианты недовольства клиентов Минеральный порошок**

1. порвались беги при перевозке вагоном:

-порвались в каком месте, сам биг-бег, дно или ручки? Прорыв или протертость биг-бега?

-Подскажите количество порванных бегов и объем потерь на общем весе

2. нарушены сроки поставки

-Как часто такое случается?

-на сколько дней? Ваш менеджер подтверждал поставки именно на это (Ваше) число или дату поставки проговорили (к примеру) на 20-е, а Вы хотели (к примеру), на 18-е?

3. неправильно выписаны документы или не хватает документов

-Каких документов не хватает?

-Что именно сделали не правильно? что именно неправильно выписали (цена, фракция, вес, сумма)

-Как часто такое случается?

4. принятый вес не совпадает с документами

-Какая разница в весе?

-Вы подтверждали, говорили логисту или менеджеру принятый Вами вес? Вес не сходится с Вашими весами и весом, указанный в ТТН (так зачастую и происходит, ибо ТТН только на проезд)

5 часто поднимается цена

-Вам объяснили по каким причинам это происходит?

-Вас оповестили о подорожании, отправлялось ли письмо?

-За сколько времени вас уведомили?

6. не предупредили о выходе вагона/машины

-Давайте сверим данные, чтобы в след. раз это не повторилось (узнает и записывает телефоны приемщиков)

-Ваши телефоны были доступны?

-Как часто такое происходит??

При проведении опроса клиентов Мин.порошока, и возникновении у клиентов замечаний, необходимо задавать дополнительные, уточняющие вопросы, руководствуясь ДСТУ Б В.2.7-121:2014, табл.5 (см. в Приложении 4)

Если клиент нарекает на повышенную влажность, крупный помол или кислотность – необходимо задать дополнительный вопрос – «Вы проводили лабораторные исследования? Какие показатели получили Вы? Согласно паспорта качества этой партии показатели должны быть ... я передам ваше замечанию руководителю производства, по результату с вами свяжется менеджер»

Общее для всех направлений:

 в случае выявления отклонения, необходимо:

1. внести дословно полученную информацию от клиента в 1С на вкладке “Содержание”, произвести действия в 1С ,описанные выше, чтобы сохранить комментарий (т.е выбираем исходящее, обратная связь, завершено и нажимаем записать и закрыть);
2. копируем комментарий с 1С и вносим в таблицу в Битриксе;
3. для создания таблицы в Битриксе, необходимо с левой стороны зайти в раздел Диск, с верху выбрать закладку Известняк или Беги, далее выбираем папку 5 отделение, 13 отдел, обратная связь, выбираем создать документ, ексель, вносим данные с 1С - название контрагента  и полученные комментарии от клиента, дословно, закрываем и сохраняем, название файла - это дата проведения опроса.
4. после этого менеджер по опросам создает задачу в Битриксе, записав слово в слово информацию, которую получил от клиента (скопировав текст с содержания в 1С) ответственному менеджеру по продажам с целью устранения отклонения и улаживания клиента; Так же с целью того, чтобы информация данная клиентом не искажалась, нужно добавить в задачу запись разговора. Запись разговора копируется на рабочий компьютер, с помощью кабеля USB.
5. в наблюдатели обязательно добавляем РО5, руководителя отделения в котором работает ответственный менеджер и ответственных сотрудников за устранение отклонения;
6. важно добиваться, чтобы все взаимодействия с клиентом отображать в комментариях к задаче;
7. задача менеджера по опросам добиться исправления отклонения, в комментариях к задаче прописать какое решение приняли по данному отклонению;
8. после решения проблемы, необходимо сообщить ответственному менеджеру по продажам о результатах решения (путем внесения комментария в задачу в Битриксе) для того, чтобы он мог донести информацию о решении проблемы клиенту, являясь при этом “носителем хороших новостей” для клиента;
9. Менеджер по продажам связывается с клиентом, сообщает какое решение приняли по данному отклонению,  улаживает клиента;
10. ВАЖНО в комментариях к задаче менеджер по продажам указывает дату и результат общения с клиентом;
11. только после этого данная задача может быть закрыта;

При постановке задачи указывается:

* срок исполнение выставляется два рабочих дня и устанавливается галочка в поле «Принять работу после завершения задачи»,
* в содержании прописывается Дата события –Контрагент,
* описывается само отклонение и информация, которую сообщил клиент по поводу данного события (дословно со слов клиента),
* необходимость в исправлении отклонения.

При получении такого послания Ответственный Менеджер обязан провести действия для устранения отклонения.  В случае игнорирования ответственными сотрудниками выполнения задачи в указанные сроки, оформляется доклад.

В конце каждого рабочего дня направить заполненную таблицу в Битриксе РО5, РО6, НО4, НО6 (*Битрикс – Диск- Известняки /Беги /Мин.порошок ( находиться в Известняке)-* [*5 Отделение*](http://corp.vba.com.ua/docs/izvestnyak/path/%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8F%D0%BA/5%20%D0%9E%D1%82%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5/)*-* [*Отдел 13 Сервис*](http://corp.vba.com.ua/docs/izvestnyak/path/%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8F%D0%BA/5%20%D0%9E%D1%82%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5/%D0%9E%D1%82%D0%B4%D0%B5%D0%BB%2013%20-%20%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81/) *– Обратная связь - название файла - это дата проведения опроса).*