**Список действий руководителя в ситуации задержки сроков изготовления заказа либо образцов со сроками выполнения:**

1. Проверить документацию и переписку о заказе и сроках поставки образцов в течении получаса от времени когда я узнал о ситуации с задержкой производства образца.

2. Связаться с менеджером 4го отделения для выяснения причин задержки после получения подтверждения о невыполнении сроков поставки образцов в течении получаса, попросить дать ответ в течении часа.

3. Сообщить руководителю 4го отделения о задержке и запросить объяснение ситуации, если в течении часа не получен ответ согласно п.2.

4. Составить план возможных вариантов решения проблемы вместе с 4м отделением, получив данные по п.3 в течении 2х часов определить действия для решения проблемы.

5. Подготовить информацию о задержке для клиента в течении получаса после получения решения согласно п.4.

6. Позвонить клиенту и предупредить о возникшей задержке с образцами, сразу после готовности информации по п.5.

7. Предложить клиенту альтернативные варианты, если возможно.

8. Выслать клиенту письмо/сообщение, что компания принимает на себя ответственность за задержку и работает над ее устранением, в течении часа после проведения общения с клиентом по п.6 и7.

9. Сразу после выполнения п.8 поставить задачу 4му отделению на устранение отклонения, следить за прогрессом работы над образцами в отделении производства.

10. Организовать дополнительное контрольное обращение к клиенту после отправки образцов. Позвонить через 2 дня после получения образца, чтобы убедиться, что они были получены и соответствуют ожиданиям.