

**Серия «Организация»**

**Инструкция**

**ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С КЛИЕНТОМ**

от 05.06.2020

В папку Н013

Цель проведения оценки:

1. выявить клиентов, которые не довольны сотрудничеством с компанией и уладить их недовольство.
2. определить слабые стороны и улучшить качество сотрудничества с клиентом.
3. получить дополнительные контакты от лояльных клиентов.

**Процесс проведения оценки:**

В 1С сформировать реестр отгрузок за четвертый предыдущий рабочий день от даты проведения опроса, внести данные в таблицу в Битрикс.

Если с клиентом по какой-либо причине не удалось пообщаться в текущий день - общение с этим клиентом переносится на следующий день, добавить в таблицу этих клиентов.

Позвонить каждому клиенту, который попал в реестр, соблюдая культуру общения по телефону.

Важно на **первом этапе** общения с клиентом, выявить максимум подробностей отклонений, чем клиент остался недоволен, используя вопросы, прописанные в специально созданном скрипте.

Задать каждому клиенту вопрос: “Оцените пожалуйста по 10-ти бальной шкале насколько вам понравилось сотрудничество с нашей компанией в рамках последней отгрузки, где 1 - это абсолютно не понравилось, а 10 - это очень понравилось”

После получения ответа от клиента в зависимости от оценки задать дополнительный проясняющий вопрос:

* 1. оценка от 1 до 5 - “скажите пожалуйста, как мы должны работать, чтобы вы поставили нам более высокую оценку.”
  2. оценка от 6 до 8 - “скажите пожалуйста, что нам необходимо улучшить в своей работе, чтобы вы поставили нам максимальную оценку.”
  3. оценка 9 и 10 - “скажите пожалуйста, кто из ваших знакомых, друзей или партнеров может быть заинтересован в сотрудничестве с нашей компанией.”

После каждого общения с клиентом сразу занести результаты опроса в таблицу в Битрикс. Результаты опроса заносить слово в слово, что сказал клиент. При занесении ответов не допускаются искажения ответа клиента, личные выводы и дополнения, а также собственные идей о том, что имел в виду клиент, когда отвечал на вопрос.

Ответ на дополнительный проясняющий вопрос:

1. “Оцените пожалуйста по 10-ти бальной шкале насколько вам понравилось сотрудничество с нашей компанией в рамках последней отгрузки, где 1 - это абсолютно не понравилось, а 10 - это очень понравилось”.
2. оценка 9 и 10                                                            “скажите пожалуйста, кто из ваших знакомых, друзей или партнеров может быть заинтересован в сотрудничестве с нашей компанией.”
3. оценка от 6 до 8                            “скажите пожалуйста, что нам необходимо улучшить в своей работе, чтобы вы поставили нам максимальную оценку.”
4. оценка от 1 до 5                                                                 “скажите пожалуйста, как мы должны работать, чтобы вы поставили нам более высокую оценку.” (Приложение 1).

При выявлении в ходе беседы с клиентом факта того, что у клиента была проблема и она уже решена, не нужно углубляться в детали проблемы. Достаточно того, что вам указали на нее и сказали, что вопрос решен. Если начинать вдаваться в подробности, то мы лишний раз поднимает “больной” вопрос, заставляя вспоминать об этом его повторно.

При выявлении отклонения, даже, если оно уже решено, необходимо принести извинения от Компании ВБА за возникшую ситуацию и что будут приняты меры для предотвращения подобного в будущем;

При выявлении отклонения, первым делом поинтересоваться, говорил ли клиент кому-то из нашей компании, в частности менеджеру, о случившемся;

Если клиент говорит о заказе товара, или о желании осуществить заказ, или клиент начинает проговаривать планы дальнейшего сотрудничества, тем самым уводя разговор от основной цели звонка менеджера по сервису, то  проговариваем клиенту, что передадим информацию менеджеру, который перезвонит и уточнит все необходимые моменты,  передаем эту информацию менеджеру, путем постановки задачи в Битриксе.

При общении с клиентом по сложившейся ситуации, необходимо, при упоминании ответственного менеджера, называть менеджера по имени. Это позволит уйти от “официоза” в общении и уберет некоторые “барьеры” в общении;

Не приступать к общению со следующим клиентом, если не заполнены результаты текущего общения.

В конце рабочего дня направить заполненную таблицу РО5, РО6, НО6, НО4.

Результат проведения оценки: Все клиенты, по которым была произведена отгрузка в течении текущей недели обзвонены, по ним получена оценка и ответы на дополнительные вопросы, результаты опросов занесены в 1С в содержание, в таблицу в Битрикс, если выявлены отклонения- поставлена задача в Битриксе,  таблица передана в конце дня  РО5, РО6, НО6, НО4 путем постановления задачи в Битриксе с внесением ссылок где размещены файлы по опросам.