****

# 

**Серия “Технология”**

# **Приказ**

**О ВВЕДЕНИИ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С КЛИЕНТАМИ КОМПАНИИ**

# 

# от 16.11.17

# В папку РО5

# В папку менеджера секции опросов по качеству

С цельюулучшения качества сотрудничества с клиентами компании и увеличения количества лояльных к компании клиентов приказываю:

1. Ввести 10-ти бальную систему оценки качества сотрудничества с клиентами компании.
2. После каждой сделки с каждым клиентом проводить оценку качества сотрудничества с клиентомсогласно инструкции.
3. Оценку качества сотрудничества с клиентом проводить согласно инструкции, которая является неотъемлемой частью приказа.
4. Назначить ответственным за проведение оценки качества сотрудничества с клиентом менеджера секции опросов по качеству.
5. Ознакомить всех сотрудников компании с введением системы оценки качества сотрудничества с клиентом и с целью этой оценки.
6. Для РО5 ввести еженедельный выборочный контроль работы менеджера секции качества на предмет выявления клиентов, с которыми не провели работу по оценке качества сотрудничества с клиентом .
7. Добавить и описать новые функции в должностные папки Менеджера секции качества и РО5.
8. Ответственным за исполнение данного приказа назначить РО5.

Владелец ООО «Компания ВБА»

Мороз Геннадий

**Приложение №1**

к приказу «**О введении системы оценки качества сотрудничества с клиентом**»

**Инструкция по проведению**

**оценки качества сотрудничества с клиентом**

Цель проведения оценки:

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

Процесс проведения оценки:

1. В 1С сформировать реестр отгрузок за четыре предыдущие дня.
2. Добавить в реестр отгрузок за четыре предыдущие дня тех клиентов, с которыми не получилось пообщаться ранее.
3. Позвонить каждому клиенту, который попал в реестр отгрузок за четыре предыдущие дня и тем клиентам, с кем не получилось пообщаться ранее, соблюдая культуру общения по телефону.
4. 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”
5. 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.”
6. После каждого общения с клиентом сразу занести результаты опроса в таблицу в Битриксе. 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.

| № | Название клиента | оценка | Ответ на дополнительный проясняющий вопрос |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| ... |  |  |  |

1. Не приступать к общению со следующим клиентом, если не заполнены результаты текущего общения.
2. Если с клиентом по какой либо причине не удалось пообщаться в текущий день - общение с этим клиентом переносится на следующий день
3. Обзвонить таким образом всех клиентов, которые попали в реестр отгрузок за предыдущий день,
4. 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 таблицу, таблица передана РО5, РО6, НО6, НО4.