**Скрипт разговора с клиентом при выдаче устройства после ремонта (опрос может быть устным или письменным, на усмотрение СЦ)**

Удобно ли будет Вам ответить на несколько коротких вопросов с целью улучшения качества обслуживания нашего СЦ?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Нет** | **Да** |
| 1 | Спасибо за уделенное время. Желаю хорошего дня | Спасибо за уделенное время |
|  | | Удовлетворены ли вы работой нашего СЦ? |
| В зависимости от ответа на вопрос ниже, варианты действий |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Да** | **Нет** |
| 1 | Спасибо за ваш отзыв. Нам очень важно ваше мнение | Спасибо за ваш отзыв. Можете назвать, что именно вам не понравилось в обслуживании? |
| 2 | Спасибо за уделенное время, и что используете продукт Lenovo. Желаю хорошего дня | **Варианты ответов приведены ниже** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Длительное время ремонта** | Наш СЦ и компании Lenovo сделает все возможное для ускорения сроков ремонта. Но это не всегда возможно, если запчасть отсутствует. Мы приложим все усилия, чтобы такие ситуации не повторялись. |
| **Некорректное общение в СЦ** | Наш СЦ просит прощение за подобное поведение. Мы обязательно запросим объяснение обидчика по данной ситуации и сделаем все возможное, чтобы это впредь не повторилось. |
| **Косметические повреждения в СЦ** | Наш СЦ просит прощение за подобные действия. Мы обязательно предоставим информацию по данной ситуации нашему руководству и сделаем все возможное, чтобы это впредь не повторилось. |
| **Не предоставлялась информация** | Наш СЦ просит прощение за подобные действия. Мы обязательно запросим объяснение обидчика по данной ситуации и сделаем все возможное, чтобы это впредь не повторилось. |

|  |  |
| --- | --- |
| End | Спасибо за уделенное время. Желаю хорошего дня |