|  |  |
| --- | --- |
|  | **LAF** **автомаркет** – сервис с человеческим лицом |

ВЗ10. Регламент обработки входящих звонков

Идентификатор документа: В310 Версия документа: 1.0

УТВЕРЖДЕН:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата утверждения** | **Подпись** |
| Цыпляков П.С. – генеральный директор |  |  |

СОГЛАСОВАН:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата согласования** | **Подпись** |
| Смирнова Е.В. – директор по развитию бизнеса |  |  |
| Попова Н.Н. – директор по персоналу |  |  |
| Валынкина Н.В. – главный бухгалтер |  |  |
| Рунов В. В. – руководитель ИТ отдела |  |  |

СОДЕРЖАНИЕ

[Назначение документа 3](#_Toc364932618)

[Структура горячей линии 3](#_Toc364932619)

[Категории обращений 3](#_Toc364932620)

[2 линии обработки звонков 3](#_Toc364932621)

[Типы обращений 3](#_Toc364932622)

[Роли 3](#_Toc364932623)

[Оборудование рабочих мест 4](#_Toc364932624)

[Сценарий распределения звонков 4](#_Toc364932625)

[Сценарий диалога 4](#_Toc364932626)

[Общие правила 4](#_Toc364932627)

[Категория «Переключение» 6](#_Toc364932628)

[Категория «Справка» 7](#_Toc364932629)

[Справка о компании 7](#_Toc364932630)

[Справка по заказу 7](#_Toc364932631)

[Справка по гарантии и возврату 7](#_Toc364932632)

[Категория «Заказы» 8](#_Toc364932633)

[ЖАЛОБА 8](#_Toc364932634)

[Регистрация жалобы 9](#_Toc364932635)

[Обработка жалобы 9](#_Toc364932636)

[Операционное управление сервисом «Горячая линия» 9](#_Toc364932637)

[Функции операционного управления 9](#_Toc364932638)

[Показатели сервиса «Горячая линия» 10](#_Toc364932639)

[Нормативы по показателям 10](#_Toc364932640)

[Служба поддержки сервиса «Горячая линия» 10](#_Toc364932641)

# Назначение документа

Данный регламент устанавливает правила обработки входящих обращений. Вся деятельность по обработке входящих обращений называется «Горячая линия», этот термин далее используется в документе.

Виды входящих обращений:

* Звонки
* Обращения с сайта

Данная версия регламента устанавливает правила обработки входящих звонков. Правила обработки Обращений с сайта будут определены в следующей версии документа.

# Структура горячей линии

## Категории обращений

**Справка** – обращения справочного характера, которые могут быть обработаны любым сотрудником компании, владеющим необходимой информацией.

**Заказы** – обращения, которые подразумевают выполнения действий по различным этапам заказа, могут включать консультацию по подбору автозапчастей, оформление заказа, изменение параметров и аннулирование заказа.

**Переключение** – переключение звонка на сотрудника офиса.

**Жалоба** – обращение покупателей с жалобой по всем вопросам обслуживания в LAF автомаркете.

**Другое** – любые другие типы обращений.

## 2 линии обработки звонков

|  |  |
| --- | --- |
| **Линия обработки** | **Функции** |
|  | * Выявляет тип обращения * Обрабатывает обращения категории «Справка» * Обрабатывает обращения категории «Переключение» |
| 2 линия обработки звонков | * Обрабатывает обращения из категории «Заказы» и «Жалобы» |

## Типы обращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория** | **Тип обращений** |
| Справка | Справка о компании (режим работы, местонахождение, информация об услугах и т.п.) |
| Справка по заказу (справочная информацию по заказу, какой статус, когда поступит в пункт выдачи и т.п.) |
| Справка по гарантии и возврату |
| Заказы | Консультация по подбору запчастей |
| Оформление заказа |
| Изменение параметров заказа |
| Аннулирование заказа |
| Обратный звонок |
| Переключение | Соединение с сотрудником офиса |
| Жалоба | Пока большую классификацию жалоб не делаем, сначала наберем практики. |
| Другое | Все другие типы обращений |

## Роли

Оператор горячей линии – каждый специалист, участвующий в обработке входящих обращений.

| **Роль** | **Приоритет роли на 1 линия** | **Приоритет роли на 2 линии** | **Местный номер(а) роли** |
| --- | --- | --- | --- |
| LAF специалист | 1 | 2 | 1004 |
| LAF кассир | 1 | 2 | 1002 |
| LAF консультант | 2 | 1 | 1001, 1002 |
| LAF менеджер | 1 | 2 | Пока нет |
| LAF управляющий | 2 | 2 | 2121 |

## Оборудование рабочих мест

Рабочее место каждого специалиста горячей линии оснащено:

* компьютером,
* IP-телефоном и гарнитурой
* программным обеспечением, на котором виден статус всех специалистов горячей линии
  + Если специалист занят обслуживанием покупателя, он переводит статус на телефоне на «Занят». У него тогда телефон не звонит.

# Сценарий распределения звонков

Телефон горячей линии: +7(812)600-42-46

|  |  |
| --- | --- |
| **Предзаписанное приветствие,**  **мужским голосом** | ЛАФ автомаркет, здравствуйте |
| **Первая очередь распределения звонка** | * На роли с приоритетом 1 для линии 1 * Если специалист занят обслуживанием покупателя, он переводит статус на телефоне на «Занят». У него тогда телефон не звонит. * Если заняты все специалисты 1 приоритета, тогда сразу же идет распределение на вторую очередь, минуя ожидание |
| **Время ожидания** | Два гудка |
| **Вторая очередь распределения** | Роли с приоритетом 2 для первой линии |
| **Время ожидания** | Три гудка |
| **Предзаписанное приветствие,**  **мужским голосом**  **Повторяется через 4 гудка** | У нас горячая пора, все люди заняты  Нажмите 1, мы запомним Ваш номер и перезвоним  Вы можете обратиться к нам через сайт laf24.ru  Либо дождитесь ответа. |

# Сценарий диалога

## Общие правила

| **Стандарт** | **ЭТОГО я себе не позволяю** |
| --- | --- |
| **ПРИВЕТСТВИЕ** | |
| 1. Если я не занят обслуживанием покупателя, я стремлюсь ответить на звонок как можно быстрее   **2.** Я улыбнусь и отвечу на звонок  **\_\_\_\_\_\_ (ИМЯ). Здравствуйте!**  **Варианты: Доброе утро, Добрый день, Добрый вечер.** | 1. Я никогда не позволю себе остановить обслуживание покупателя и броситься сломя голову к телефону на соседнем рабочем месте или в другом конце торгового зала 2. Я никогда не позволю себе использовать в качестве приветствия слова: « Алё», «Здрасте», «Внимательно» и другие сленговые варианты приветствия 3. Я не позволю себе переносить свое плохое настроение на звонящего Человека. |
| **ПОНИМАЮ ЦЕЛЬ ЗВОНКА** | |
| 1. Внимательно слушаю и стараюсь понять, чем могу быть полезен звонящему Человеку 2. Проверяю себя, правильно ли я понял (если это целесообразно). Мне помогают в этом такие фразы:  * Вы хотите узнать/получить/уточнить/сообщить «то-то»? Я правильно/верно/точно понял(а)? * Вас интересует «то-то», я верно услышал? * При этом я стараюсь проговаривать то, что я понял(а) словами Человека, стараюсь не говорить это же другими словами.  1. Если мне не удается понять тему обращения, я задаю уточняющие вопросы 2. Если я не расслышал(а), то скажу:  * Извините, я не расслышал это название. Повторите, пожалуйста. | 1. Я не буду, как робот проговаривать набившие оскомину стандартные фразы в очевидно понятной ситуации. Например, такие как:  * «Правильно ли я понимаю, что Вы хотите узнать время работы магазина»  1. Я не позволю себе грубых, неуважительных, дерзких высказываний в адрес звонящего Человека, которые к сожалению часто встречаются в других. Если я встречаюсь со сложностями при разговоре, то я отношусь к этому с такой позиции  * НЕ звонящий Человек не может сказать, чего хочет, А МНЕ не удается разобраться в вопросе * НЕ его плохо слышно, А я не расслышал * НЕ он не услышал, А я видимо не четко сказал * Не он не понял, А я не сумел объяснить |
| **ПРИНИМАЮ РЕШЕНИЕ** | |
| 1. Далее веду диалог, согласно сценарию, соответствующему типу обращения 2. Если я передаю обработку звонка коллеге, то ОБЯЗАТЕЛЬНО передаю инфрмацию, полученную от звонящего Человека | 1. Я не буду вынуждать звонящего Человека несколько раз повторять повод своего обращения при переключении на других сотрудников |
| **ЗАВЕРШАЮ РАЗГОВОР** | |
| 1. Я получаю подтверждение от звонящего Человека, что его вопрос решен, при этом могу использовать такие фразы  * Мне удалось ответить на Ваш вопрос?  1. Интересуюсь, могу ли быть еще чем-нибудь полезным, используя такие фразы:  * Могу еще чем-нибудь помочь? * Могу быть еще чем-нибудь полезен для Вас?  1. Даю дополнительную полезную информацию, информирую о наших акциях. Делаю это не навязчиво и стараюсь преподнести так, чтобы это разумно «ложилось» в контекст разговора. Варианты:  * У нас акция «такая-то, на то-то», Вас это интересует?   **12.** По завершении разговора прощаюсь, с улыбкой на лице и используя фразы:   * Всего доброго, обращайтесь - будем рады * До свидания. Рад(а) помочь. * Всего хорошего. * Всегда пожалуйста. Обращайтесь.   Я стремлюсь, чтобы по завершении разговора у звонящего Человека осталось хорошее настроение, впечатление. | 1. Я никогда не завершаю разговор, не попрощавшись. |

## Категория «Переключение»

* Чтобы хорошо обрабатывать эту категорию запросов, у меня перед глазами всегда есть список сотрудников LAF офиса, с их телефонами.

При ответе на обращение категории «Переключение» я действую так:

* **Например, звонящий Человек говорит: «Здравствуйте, я хотел бы поговорить с Иваном Ивановым»**
* Я отвечаю примерно так:
  + Добрый день, как Вас представить?
  + Здравствуйте! Представьтесь, пожалуйста
    - Мне необходимо узнать имя звонящего и какую компанию он представляет. Если звонящий Человек полностью не называет себя, то я задаю уточняющие вопросы:
      * Какую компанию Вы представляете? или
      * Как Ваше имя?
* **Человек называет себя, я переключаю на LAF сотрудника и сообщаю: «Вас спрашивает Сидор, Сидорович, компания «Отличное настроение»** 
  + Получаю подтверждение, что мой коллега готов говорить со звонящим Человеком и только тогда кладу трубку
  + Если LAF коллега не готов(а) разговаривать со звонящим Человеком, я вхожу в роль Защитника(цы) покоя и интересов моих коллег, и очень спокойно и уверенно сообщаю звонящему Человеку:
    - **К сожалению, «Иван Иванович» не может сейчас ответить. Вы можете оставить для него сообщение.** 
      * Если Человек оставляет сообщение – записываю и передаю LAF коллеге.
* **Если спрашивают не определенного LAF Человека, а что-нибудь типа «с кем я могу поговорить по такому-то вопросу», то я решаю на кого переключать, руководствуясь информацией, приведенной в Таблице 1.**

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема вопроса** | **Первая точка контакта** | **Возможные заместители** |
| Предложение нам рекламных услуг | Вы можете отправить предложение/информацию на электронную почту: [info@laf24.ru](mailto:info@laf24.ru). Если предложение будет интересно, с Вами обязательно свяжутся.  Если настойчиво просят переключить, отвечаю: «Переключить не могу, извините, у нас такие правила». | |
| Предложение от поставщиков упаковки (коробки, пакеты, скотч и пр.) |
| Предложение от поставщиков товаров для офиса |
| Предложение от поставщиков автозапчастей | Вы можете отправить предложение/информацию на электронную почту: [supply@laf24.ru](mailto:supply@laf24.ru?subject=%D0%AF%20-%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D1%89%D0%B8%D0%BA). Если предложение будет интересно, с Вами обязательно свяжутся.  Если настойчиво просят переключить, отвечаю: «Переключить не могу, извините, у нас такие правила» | |
| Предложение о сотрудничестве по программу «LAF сеть», пункты выдачи и т.п. | Виктория Чернова | Елена Смирнова |
| Предложение о партнерстве и совместных программах продвижения | Ксения Елохина | Елена Смирнова |
| Вопрос от кандидатов на наши вакансии | Наталия Николаевна Попова |  |
| Услуги и товары для бухгалтеров | Наталия Валынкина |  |
| Другие вопросы, по которым не понятно на кого переключать | Елена Смирнова | Александра Цыплякова |

## Категория «Справка»

### Справка о компании

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Режим работы магазина | С 9 до 21, без выходных |
| Как можно оплатить? | * В сервисном центре LAF можно оплатить наличными и по банковской карте |
| Как до доехать до магазина | От м.Лесная,  15 минут пешком или маршрутка № 17 и 367, до пересечения  ул.Студенческой и Земледельческой  От м. Черная Речка,  15 минут пешком или  маршрутки 252, 298, 46, 321 до пересечения Торжковской и  ул.Студенческая |

### Справка по заказу

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Сделал заказ, как узнаю, когда будет доставлен в пункт выдачи | * Планируемая дата доставки указана в Вашем заказе, Вы можете его посмотреть в личном кабинете. * Как только заказ поступит в пункт выдачи, Вы получите уведомление по sms или электронной почте. Если только Вы не отключали эти сервисы при оформлении Заказа. * Я могу сообщить дату доставки Вашего Заказа в пункт выдачи. Назовите номер заказа или номер мобильного телефона, по которому Вы зарегистрированы на сайте LAF24.ru |

### Справка по гарантии и возврату

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Ответ** |
| Как вернуть / обменять товар? | * Сначала я задаю уточняющие вопросы, чтобы понять ситуацию Покупателя   + Когда товар приобретен?   + В чем причина возврата?   В зависимости от ситуации, даю справку |
| **Возврат в течение 14 дней с момента покупки**  **ГДЕ:**   * В сервисном центре по адресу: ул.Студенческая, д.4б   **КОГДА:**   * С 9.30 до 17.00, с понедельника по пятницу   **ЧТО НУЖНО:**   * Заказ должен быть в полной комплектации * Упаковка товара должна быть без повреждений * Товар должен быть без видимых следов эксплуатации и установки * Наличие кассового и товарного чека - желательно * Документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение или военный билет) * С даты покупки должно пройти не более 14 дней, день покупки не считается   **КАК ЭТО БУДЕТ ПРОХОДИТЬ:**   * Покупатель заполняет заявление установленного образца * LAF менеджер проверяет документы по заказу и фиксирует решение по возврату * При положительном решении, возврат денежных средств производится сразу же.   **СКОЛЬКО ЭТО ЗАЙМЕТ ВРЕМЕНИ:**   * 5-10 минут, * до 30 минут, если отсутствует кассовый и товарный чек | |
| **Возврат по гарантии производителя**  **ГДЕ:**   * В сервисном центре по адресу: ул.Студенческая, д.4б   **КОГДА:**   * С 9.30 до 17.00, с понедельника по пятницу   **ЧТО НУЖНО:**   * Доказательство гарантийного случая, это может быть:   + - заключение сертифицированного СТО * Наличие кассового и товарного чека - желательно * Документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение или военный билет)   **КАК ЭТО БУДЕТ ПРОХОДИТЬ:**   * Покупатель оформляет заявление установленного образца * LAF менеджер принимает товар на диагностику * Диагностика может проходить в течение 21 рабочего дня * По результатам диагностики выносится решение, гарантийный случай или нет * Если случай признан гарантийным, то покупателю производиться возврат денежных средств   **СКОЛЬКО ЭТО ЗАЙМЕТ ВРЕМЕНИ:**   * Оформление заявки на возврат по гарантии – 5-10 минут * Полное время обработки заявки – 21 рабочий день | |
|  | |

## Категория «Заказы»

Обращения категории «Заказы» обрабатывает только LAF консультант.

**Если я не являюсь LAF консультантом,** то обрабатываю обращения категории «Заказы» следующим образом:

* Смотрю, есть ли свободный продавец-консультант
* **Если свободный LAF консультант есть** 
  + Говорю: «*Я переключаю Вас на консультанта*»
  + Переключаю и сообщаю LAF консультанту информацию о поводе обращения звонящего Человека максимально полно и достоверно
* **Если свободного LAF консультанта нет**
  + Говорю: «*По этому вопросу сможет помочь консультант, но сейчас все заняты. Я могу записать Ваш телефон и Вам перезвонят в течение 30 минут*»
  + Если звонящий Человек соглашается, регистрирую обратный звонок в соответствии с процедурой регистрации обратного звонка.
  + Если звонящий Человек не соглашается, например говорит, что лучше сам перезвонит, отвечаю примерно так:
    - *Хорошо. Как Вам удобнее.*
    - *Пожалуйста, думаю, минут через 10 освободятся.*
    - *Конечно, обычно в «такое-то время» бывает более спокойно.*

**Если я LAF консультант***,* то обрабатываю обращения следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип обращения** | **Правила обработки** |
| Консультация по подбору запчастей | Далее, будет регламентирован отдельно |
| Оформление заказа | Далее, будет регламентирован отдельно |
| Изменение параметров заказа | Далее, будет регламентирован отдельно |
| Аннулирование заказа | Далее, будет регламентирован отдельно |

## ЖАЛОБА

Выделяем два этапа обработки жалобы:

* Регистрации жалобы
* Обработка жалобы

### Регистрация жалобы

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственный | Оператор горячей линии, принявший обращение |
| Участники | * Покупатель |
| Входные данные | * Информация жалобного характера от звонящего Человека |
| Выходные данные | * Заполненная и сохраненная карточка регистрации жалобы |
| Формы, инструменты | * Ultima ( уточню по итогам ознакомления с инструментом ) |
| Действия | Оператор горячей линии   * Внимательно слушаю, даю Покупателю возможность выговориться * Говорю: «*Я могу зарегистрировать жалобу, и она будет обработана в установленном порядке.*» * Фиксирую предмет жалобы Покупателя, факты и уточняющую информацию * Задаю уточняющие вопросы:   + *По какому телефону с Вами можно связаться?*     - Чтобы проинформировать о принятых мерах     - Чтобы получить дополнительную информацию   + *Как к Вам обратиться*? или *Кого спросить?*   + Уточняем удобное время: «*В какое время Вам удобнее перезвонить?»* |

### Обработка жалобы

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственный | LAF менеджер, LAF управляющий |
| Участники | * Покупатель |
| Входные данные | * Заполненная и сохраненная карточка регистрации жалобы |
| Выходные данные | * Жалоба обработана, об этом сделаны отметки в карточке жалобы |
| Формы, инструменты | * Ultima ( уточню по итогам ознакомления с инструментом ) |
| Действия | * Осуществляю проверку фактов, изложенных в жалобе. Если информации недостаточно, связываюсь с Покупателем * Провожу анализ с целью выявления причин возникновения жалобы * Вырабатываю решение по разрешению жалобы * Связываюсь с Покупателем, информирую его о принятых мерах и согласую с ним вариант решения, достигаю договоренности * Если проблема носит системный характер (т.е. требует не разового решения, а изменения корпоративных правил или процессов), то формулирую предложение и отправляю менеджеру по развитию сервиса * Завершив обработку жалобы, меняю статус на «Обработана» |

# Операционное управление сервисом «Горячая линия»

## Функции операционного управления

Операционное управление сервисом осуществляет операционный сервис – менеджер.

Функции операционного управления включают:

1. Анализ интенсивности звонков по часам, дням
2. Планирование работы специалистов «Горячей линии»
3. Обработка входящих звонков в часы пиковых нагрузок
4. Планирование расширения сервиса
5. Оценка эффективности сервиса
6. Формирование предложение по развитию сервиса

## Показатели сервиса «Горячая линия»

1. Доступность сервиса оцениваем, измеряя следующие показатели за период:
   1. Количество входящих звонков, шт.
   2. Доля необслуженных звонков, %
   3. Среднее время ожидания, сек.
   4. Доля обслуженных со временем ожидания менее 20 секунд, %
2. Результативность сервиса оцениваем, измеряя следующие показатели:
   1. Количество заказов, сделанных через горячую линию
   2. Количество сделанных заказов через горячую линию
   3. Количество справок по заказам (изменение параметров заказа, аннулирование заказа)
   4. Доля звонков, по которым зарегистрирован тип обращения (%)
3. Эффективность сервиса оцениваем, измеряя следующие показатели:
   1. Доля звонков с обратным вызовом, %
   2. Доля звонков типа «Переключение», %
   3. Среднее время разговора, мин.
   4. Доля звонков с долей разговора более 5 минут, %

## Нормативы по показателям

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Нормативное значение** |
| **Доступность** |  |
| Количество входящих звонков, шт. | Не нормировано, набираем статистики |
| Доля необслуженных звонков, % | Не более 3% |
| Среднее время ожидания, сек. | Не более 20 секунд |
| Доля обслуженных со временем ожидания менее 20 секунд, % | 80% |
| **Результативность** |  |
| Количество заказов, сделанных через горячую линию | Не нормировано, набираем статистику |
| Количество справок по заказам (изменение параметров заказа, аннулирование заказа) | Набираем статистику |
| Доля звонков, по которым зарегистрирован тип обращения (%) | 100% |
| **Эффективность** |  |
| Доля звонков с обратным вызовом, % | Набираем статистику |
| Доля звонков типа «Переключение», % | Набираем статистику |
| Среднее время разговора, мин. | Набираем статистику |
| Доля звонков с долей разговора более 5 минут, % | Набираем статистику |

## Служба поддержки сервиса «Горячая линия»

Техническую поддержку сервиса «Горячая линия» обеспечивает ИТ-отдел.

Ответственный – Антон Колпаков, на период его отсутствия назначается заместитель.