



Отдел
Контроля
Качества

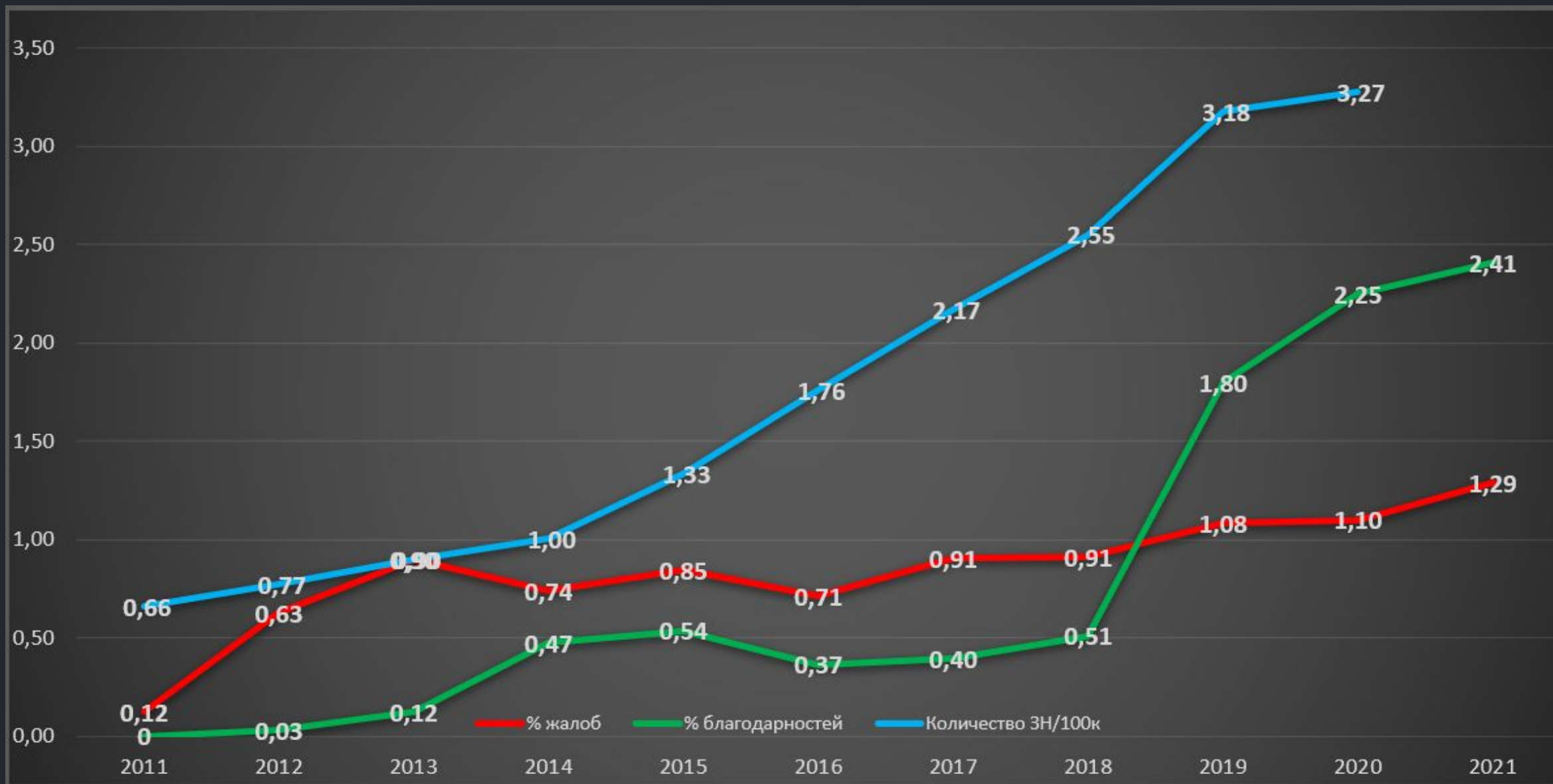
НИКИТА ШАВЛОВСКИЙ

Заместитель руководителя ОКК ЕвроАвто

Статистика ОКК СТО



ПРОЦЕНТ ЖАЛОБ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ ЗА 10 ЛЕТ



С 01.07.21 по 31.07.21. Отчет сформирован 02.08.21



Автосервис	Кол-во ремонтов	Жалоб, всего	Жалоб,%	Лояльных, %
СТО Сертолово ФП	840	4	0,48	50
СТО Шушары	188	1	0,53	100
СТО Кировск ФП	939	5	0,53	40
СТО Мск Владыкино	484	3	0,62	67
СТО Бумажная	783	5	0,64	20
СТО Великий Новгород	925	7	0,76	43
СТО Дунайский	1 331	13	0,98	85
СТО Большевиков	1 520	15	0,99	53
СТО Лигово	1 427	15	1,05	73
СТО Ломоносов ФП	475	5	1,05	20
СТО Металлострой	518	6	1,16	83
СТО Индустриальный	1 691	21	1,24	38
СТО Турухтанные острова	796	10	1,26	80
СТО Фучика	872	11	1,26	82
СТО Колпино ФП	903	12	1,33	8
СТО Архангельск ФП	859	12	1,40	25
СТО Левашовский	1 339	19	1,42	63
СТО Тосно ФП	350	5	1,43	60
СТО Парашютная	1 119	16	1,43	88
СТО Салова	1 566	23	1,47	57
СТО Парнас	806	12	1,49	83
СТО Декабристов	1 237	19	1,54	84
СТО Испытателей	1 718	27	1,57	48
СТО Ушинского	1 446	23	1,59	70
СТО Химки	961	16	1,66	88
СТО Славянка ФП	467	8	1,71	13
СТО Блюхера	752	13	1,73	23
СТО Всеволожск ФП	655	12	1,83	33
СТО Кондратьевский	828	17	2,05	76
СТО Стародеревенская	1 544	32	2,07	75
СТО Седова ФП	273	6	2,20	17
СТО Краснопутиловская ФП	636	15	2,36	60
СТО Выборг	541	13	2,40	92
Итого	30 789	421	1,37	60

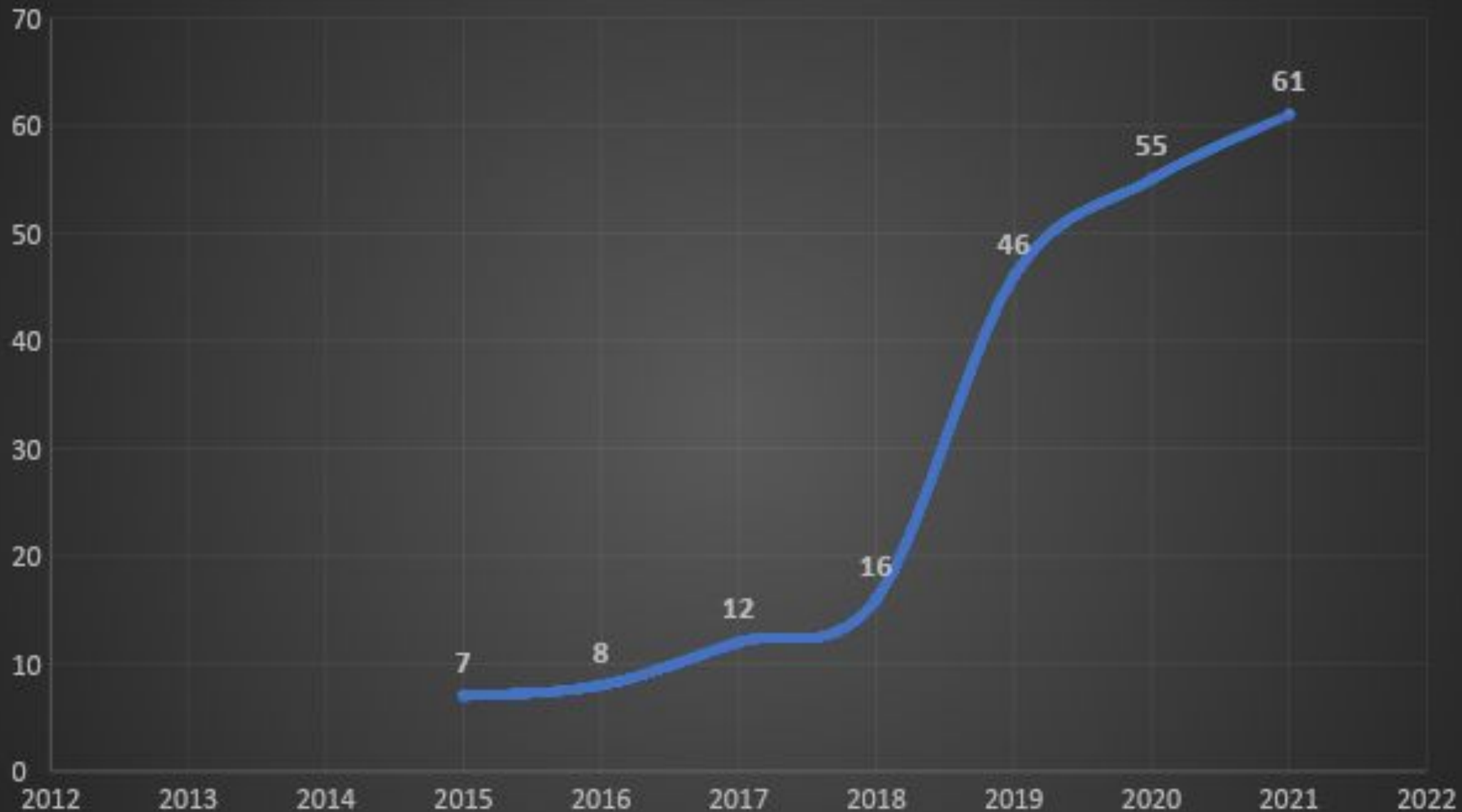
Тип жалобы	%
Время	40,6
Качество ремонта	38,6
Цена	12,4
Другое	8,4

Причины
Информирование
Подготовка к визиту
Запчасти



КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ДЕНЬ

euro
auto



Нарушения стандартов обслуживания Клиентов СТО**%**

3.7.3	Использовалась ли стандартная фраза "Спасибо за обращение ... !"	20
1.1.2	Использовалась ли стандартная фраза? "Здравствуйте!", "Меня зовут <Имя>, слушаю Вас.", "Присаживайтесь"	35
1.4.4	Корректно ли внесен адрес регистрации владельца ТС (по ФИАС)?	40
2.7.2	Установлена ли дата/время следующего контакта с клиентом в программе «Автосервис»?	40
3.7.2	Использовалась ли стандартная фраза "У Вас остались вопросы по обслуживанию?"	40
1.11.1	Использовалась ли стандартная фраза? "Когда планируете забрать а\м?"	50
3.4.2	Использовалась ли стандартная фраза? -"Все заявленные работы проведены в полном объеме, ознакомьтесь, пожалуйста"	50
1.11.3	Установлена ли дата/время следующего контакта с клиентом в программе «Автосервис»?	55
2.7.1	Были ли озвучены ли новые сроки ремонта?	55
1.10.1	Задавался ли вопрос: "Что еще?"	65



Отдел
Контроля
Качества

НИКИТА ШАВЛОВСКИЙ

Заместитель руководителя ОКК ЕвроАвто

+79312971923

Shavlovskiy.Nikita@euroauto.ru