

# Жалоба. Отличительные особенности жалобы. Как зафиксировать жалобу.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Зачем нам работать с жалобами?



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

---

# Формула любви



**Доверие клиента и его  
приверженность к компании**

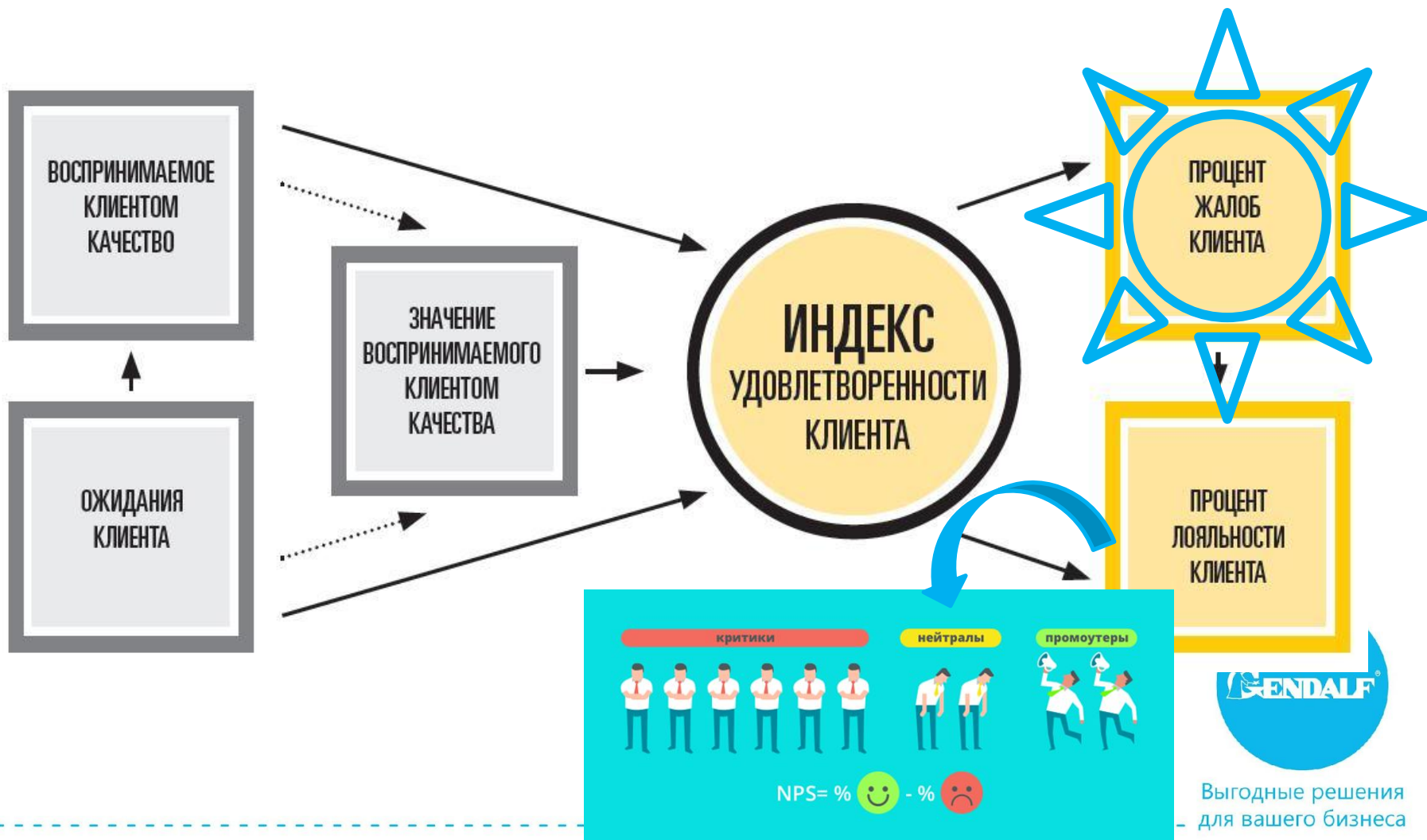
=

**взаимовыгодное  
сотрудничество и стабильный  
доход компании**



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Как понять, на сколько клиент доволен сотрудничеством?



# Жалобы – это очень неприятно!



Клиент ругается, кричит по телефону или прямо в лицо.....

Первая реакция:

«защищаться» (сам виноват)

или

«убежать, спрятаться» (я тут не при чем).

Основная причина – мы принимаем все на свой счет.

## А кто уже сталкивался с жалобами?



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Что такое возражение? Отличие жалобы от обычного обращения.

**Возражение** – то, с чем часто сталкивается продавец в начале процесса продажи, это своего рода личностная защита клиента от необходимости обсуждения вопроса покупки в принципе.

Возражение, как правило, совершенно неконкретно и не затрагивает сути вопроса. Поэтому возражение не является жалобой, и должно отработаться в соответствии техникой продаж.

**Обращение**–запрос клиента в компанию за решением ситуации, не связанных с интересом или жалобой.

**Интерес**–обращение клиента с целью покупкой товара или услуги.

## ЗАДАНИЕ:

Приведите примеры: возражения, обращения, интереса, жалоб.





# А есть ли что-то хорошее в жалобах????!

А где  
сейчас  
Ты?



1. Жалуясь, клиент показывает, что у нас где-то есть проблемы. И это значит, что исправив их мы можем **стать лучше!**
2. Если решить проблему клиента, то он будет благодарен. Это верный способ получить **доверие клиента**, его рекламу и **...его друзей!**
3. Решение жалоб показывает заинтересованность компании в сохранении клиентов, что **повышает их лояльность!**



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Если не решать жалобы. Круг замкнулся.

## 1. Клиенты уходят, разочарованные работой компании.

Клиенты превращаются в послов «злой воли», выражающих свое недовольство своим знакомым.

## 2. Формируется общественное мнение

«Жаловаться в этой организации бесполезно...»

## 3. Клиенты перестают выражать недовольство

Компания теряет возможность узнать, как улучшить обслуживание в соответствии с потребностями клиентов

## 4. Качество услуг и обслуживания не улучшается

Еще больше недовольство клиентов

## 5. Клиенты продолжают пользоваться услугами от безвыходности (цены, регион)

Клиенты не ожидают от компании ни расширения услуг, ни хорошего обслуживания

## 6. Клиенты не ожидают от компании ни расширения услуг, ни хорошего обслуживания

Персонал начинает отзываться о клиентах неуважительно

## 7. Персонал компании не получает от работы удовольствие и ищет другую

Компания лишается опытных и знающих работников.

## 8. Дальнейшее разочарование клиентов и отказ от услуг компании

Отказываясь от услуг. Клиенты сообщают всем свое мнение о компании. Бесплатная негативная реклама



Выгодные решения  
для вашего бизнеса



# Статистика вещь упрямая

96%

разочарованных клиентов не сообщат о своем недовольстве, то есть молча уйдут от вас

90%

недовольных клиентов больше не вернутся

9-10

друзьям разочарованный клиент расскажет о проблемах с вашей компанией. Эти друзья к вам не обратятся

1 из 26

недовольных клиентов пожалуются. Если пожаловались 100, то знают о вас больше - 2500

Завоевать нового клиента **стоит в 6 раз дороже**, чем стараться сохранять лояльность постоянных клиентов.

5

своим друзьям клиент расскажет решенной проблеме. Эти друзья наверняка обратятся в компанию

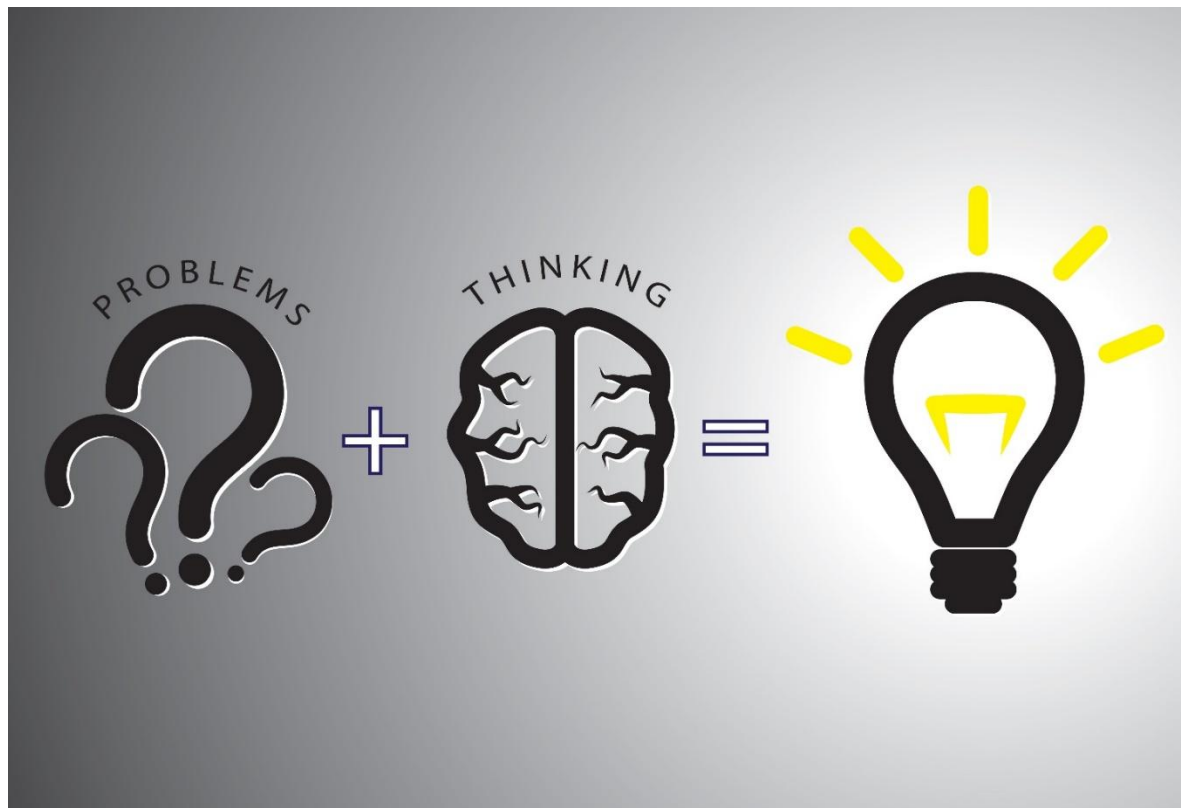
50-75%

Недовольных клиентов вернутся, если проблема исправлена. **95% если решена БЫСТРО**



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Так есть ли что-то хорошее в жалобах?



**«Вы можете не меняться –  
выживание не является  
обязанностью»**

доктор Эдвардс Деминг



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Классификация жалоб: обоснованность

## Обоснованная жалоба:

вина в появлении причин жалобы лежит на компании: нарушена технология процесса оказания услуги; не все требования договора выполнены; нарушены явные ожидания клиента или они отсутствуют в договоре или технологии

## Необоснованная жалоба: вина в появлении причин жалобы лежит на клиенте.

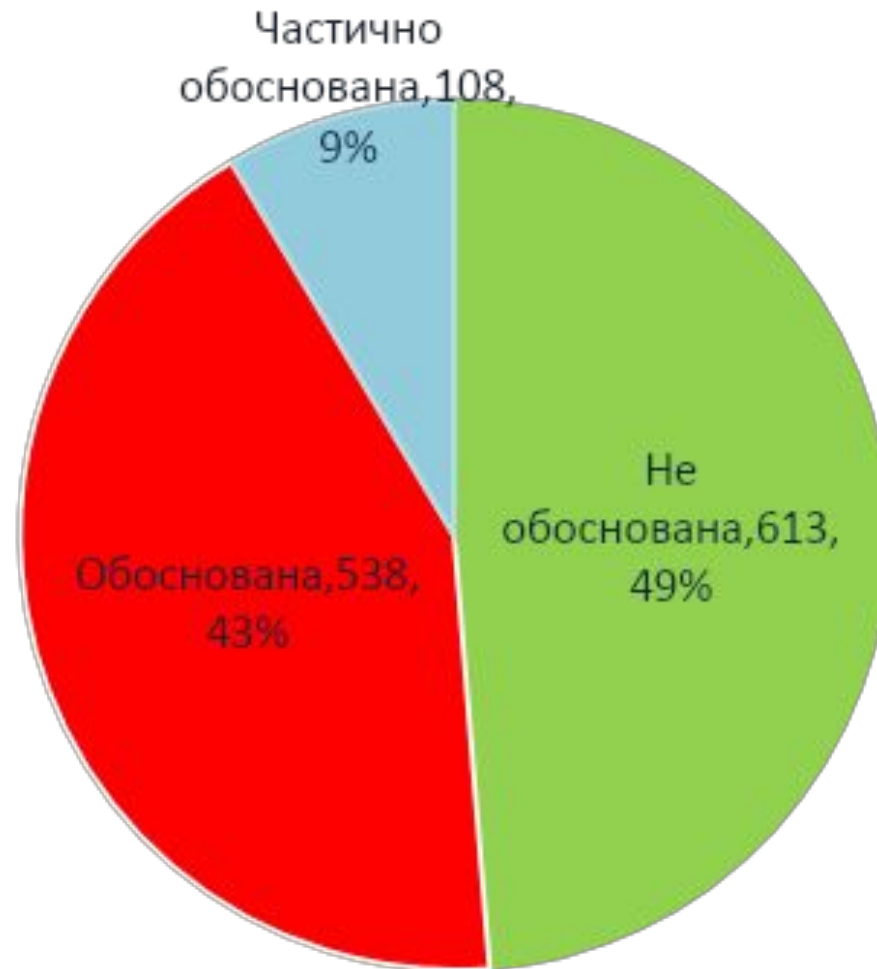
Например, клиент нарушает устоявшийся порядок работы или обращение клиента может быть предложением по улучшению, запросом дополнительной информации или просто специфическим мнением заказчика

## Частично обоснованная жалоба: вина в появлении причин жалобы лежит на компании и на клиенте, либо причину проблемы установить не удастся



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Анализ обоснованности поступающих обращений с жалобами 2019-2020



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Классификация жалоб: Важность

## Высокая важность:

существенно нарушены условия договора, клиент может понести убытки в случае несвоевременной реакции

### Помимо этого, учитываем следующие факторы:

- долгосрочность сотрудничества с компанией на данный момент,
- регулярность приобретения товаров и услуг и платежный потенциал клиента;
- высокий риск потери клиента;
- клиент требует быстрого решения

## Обычная важность:

клиент не идет на контакт, поэтому выработка коррекции временно невозможна;

клиент не требует предоставления коррекции



# Классификация жалоб: лояльность и удовлетворенность решением

## **Лоялен по итогу разбора жалобы:**

Клиент продолжает сотрудничать с компанией после разора жалобы.

## **Удовлетворен решением:**

Клиент доволен предложенным ему решением.

При этом мы разделяем эти два понятия.

Т.е. по итогам разбора жалобы клиент **может быть доволен решением, но отказаться дальше с нами работать.**

Или наоборот, **не доволен решением, но продолжать дальше работать**



Выгодные решения  
для вашего бизнеса



# Анализ лояльности по итогам разбора претензий 2019-2020



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Классификация жалоб: внешняя и внутренняя

## **Внешняя:**

Жалуется клиент на работу компании.

## **Внутренняя:**

Жалоба на работу внутри компании одного отдела на работу другого.

Эти виды жалоб заводятся разными способами.

Поэтому их можно идентифицировать



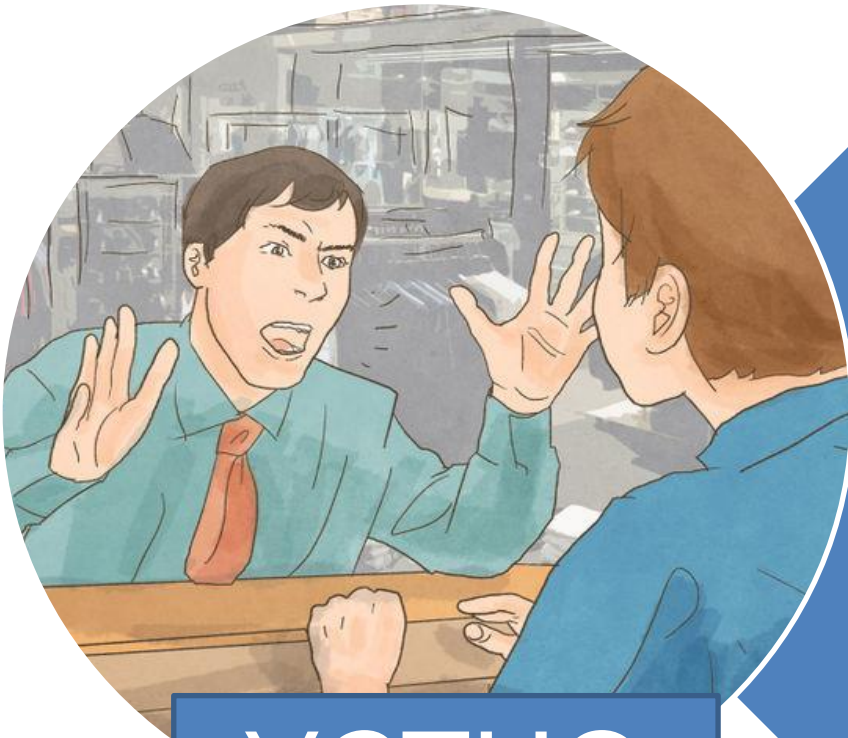
Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# ЗАДАНИЕ: что является внутренней жалобой, а что внешней?

1. Сотрудник обещал клиенту перезвонить и не сделал это.
2. Клиент не верно внес оплату и мы не сделали возврат ДС в течение 10 дней.
3. Клиенту не верно подобрали ПП, не выявили потребность.
4. Сотрудник из другого отдела обратил внимание, что не обработано обращение.
5. Не корректно проконсультировали.
6. Не сделали архивную копию базы при обновлении.
7. Не правильно внесено контактное лицо, не указано ЛПУ.
8. Не было выполнено обязательство перед клиентом. (Клиент этого не знает.)
9. Клиенту вовремя не прозвонили по продлению.
10. В интерес на оформление не прикреплен скан нужного договора.



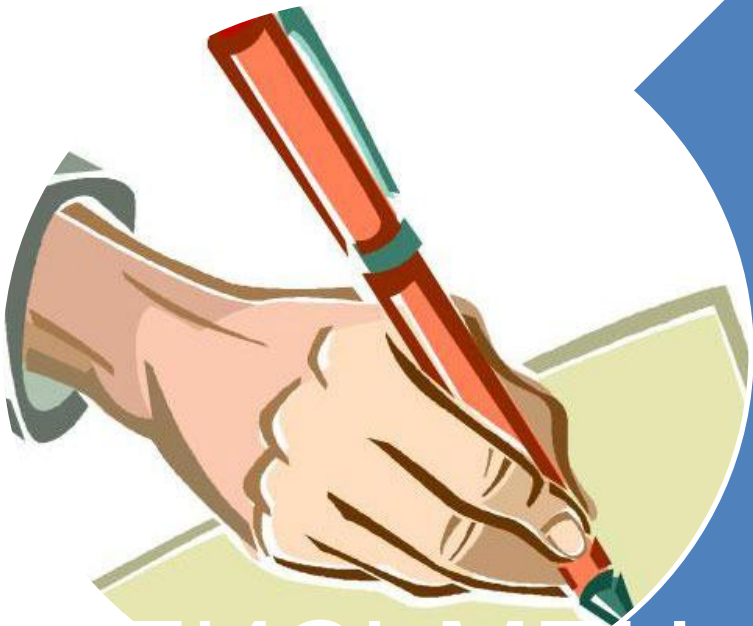
# Каналы поступления



УСТНО

- по телефону
- через специалиста компании при оказании ему услуг
- при посещении офисов компании
- жалоба может быть выявлена в процессе обзвона по качеству
- сайт 1С (при оформлении клиентом заказа на сайте 1С)

# Каналы поступления



ПИСЬМЕН  
НО

- на сайте компании в специально выделенном разделе. У нас это раздел «оставить отзыв о нашей работе», жалоба автоматически поступает на электронную почту генерального директора и в Службу менеджмента качества;
- отправить почтовое письмо на юридический адрес компании;
- отправить письмо по электронной почте на электронный адрес любого подразделения компании.
- отправить письмо на основной рекламный адрес компании [gendalf@gendalf.ru](mailto:gendalf@gendalf.ru) , или адрес отдела СМК [smk@gendalf.ru](mailto:smk@gendalf.ru);
- через специальные сервисы обратной связи (1С- Коннект, или сервис в подписи сотрудников «Расскажи моему руководителю как я работаю»
- через официальные группы компании в соц. сетях.

## Оставьте отзыв о нашей работе



**Анна Матвеева** / руководитель Службы менеджмента качества

Компания «ГЭНДАЛЬФ» заботится о качестве предоставляемых услуг, поэтому любое ваше обращение будет обработано службой менеджмента качества в течение 3-х рабочих дней. Заполните заявку или обратитесь по тел. (863) 300-1000 доб. 1301, 89281029380.

[Смотрите все отзывы](#) о работе сотрудников «ГЭНДАЛЬФ»

Благодарность

Жалоба

Предложение

Ваше сообщение\*

Ф.И.О.

Организация / ИНН

Тел.

E-mail

Файл

Файл не выбран

Я принимаю условия [соглашения об использовании моих персональных данных](#) и [пользовательского соглашения](#).\*

**Отправить**

## Ваша заявка принята!

Спасибо за заявку!

Скоро с вами свяжется менеджер компании «ГЭНДАЛЬФ».

Еще больше неформального общения:



[Вернуться на страницу](#)

для вашего бизнеса



## РАССКАЖИТЕ МОЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ КАК Я РАБОТАЮ!

ОТЗЫВ

Оцените работу менеджера по пятибалльной шкале:

\*\*\*\*\*

5 [788]

Комментарий по работе менеджера или пожелания по качеству предоставляемых услуг

\*\*\*\*\*

Качественно и своевременно оказаны услуги!

Согласие на публикация отзыва

\*\*\*\*\*

Я согласен на публикацию отзыва на сайте gendalf.ru (Yes) [768]

ФИ инженера

\*\*\*\*\*

ОТЗЫВ

## РАССКАЖИТЕ МОЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ КАК Я РАБОТАЮ!

### Новостная лента

11  
мая

[Анонс мероприятий на май 2021](#)

30  
апреля

[Сотрудники компании «1С-ГЭНДАЛЬФ» вместе с партнерами высадили в парке Революции 12 можжевельников](#)

[Все новости](#)

### Оцените качество доставки

Мы заботимся о своих партнерах, поэтому каждый отзыв рассмотрит коммерческий директор ООО «1С-ГЭНДАЛЬФ» Подгорный Дмитрий



Оценить

Вы можете оставить отзыв по телефону: 8 (863) 218 64 52

### Специальные предложения «1С-ГЭНДАЛЬФ»

[Вы еще не приобрели электронные ключи в «1С-ГЭНДАЛЬФ»?](#)



«1С-ГЭНДАЛЬФ» предлагает партнерам электронные ключи. Это выгодное для вас предложение!

[Пакет Антикризисных решений](#)

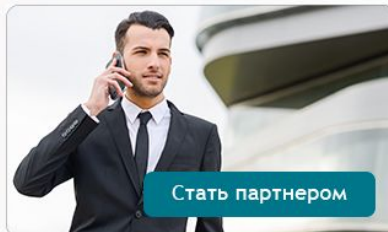


Мы подготовили материалы, которые помогут сохранить бизнес и настроить работу внутри компании и с клиентами в период пандемии

[Партнерская программа по продаже дистанционных курсов](#)



«1С:Учебного центра №1» Специальное предложение от фирмы «1С».



Стать партнером

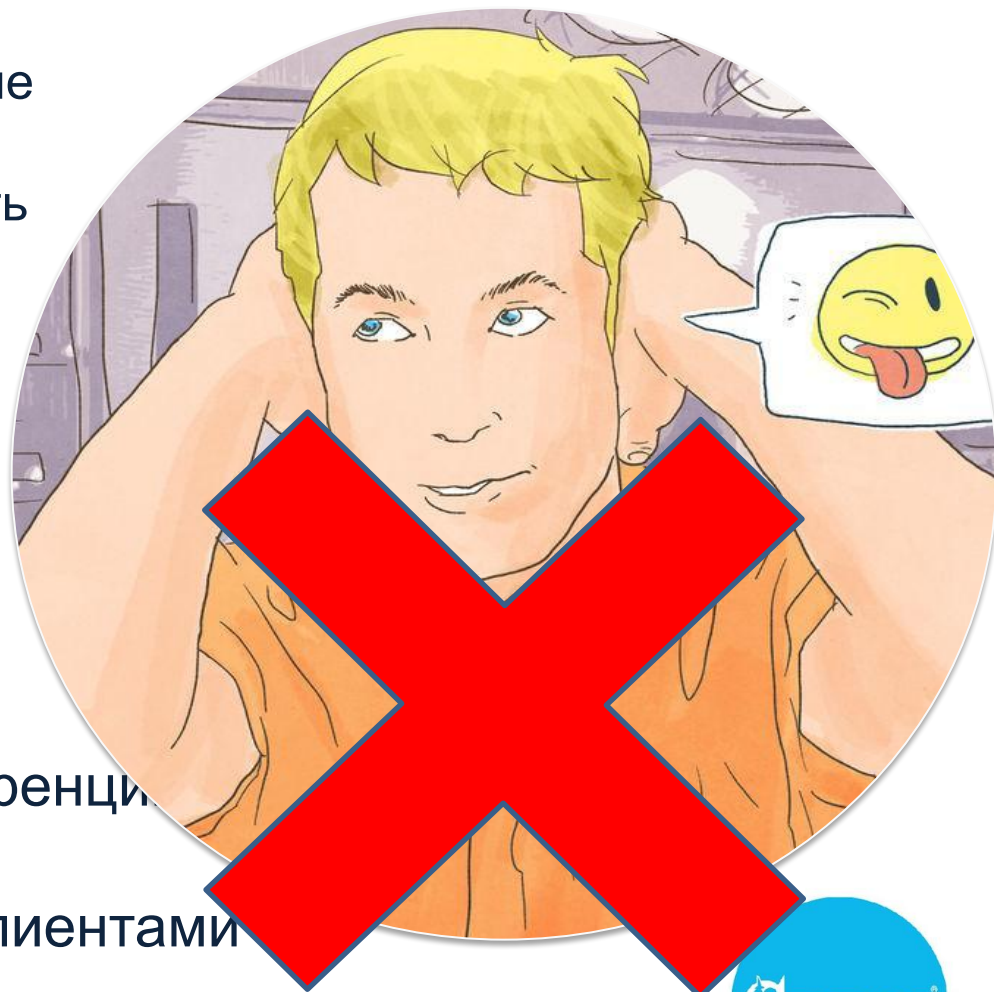
### Календарь мероприятий

<< Май, 2021 >>						
				01	02	
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

Мы регулярно ищем дополнительные каналы коммуникаций, которые позволяют нам ежедневно оценивать состояние нашей клиентской аудитории



В условиях современной конкуренции просто необходима надежная и стабильная обратная связь с клиентами

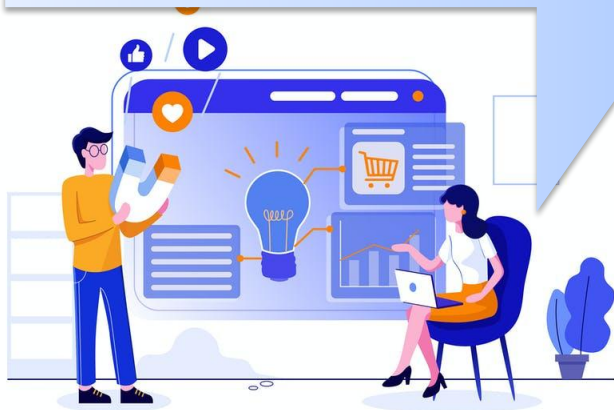


Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Этапы работы с жалобами

**Этап регистрации и  
выработки  
решения для  
клиента**

**Этап анализа,  
выработки и  
реализации  
улучшений для  
компании**



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Из чего состоит система (1й этап)



ALF®

выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Регистрация жалоб и выработка коррекции

Этап	Наименование	Сроки отработки этапов
0	Регистрация и прием претензии от клиента (тел. звонок, письменное обращение, личный визит клиента)	Сразу, по завершению диалога с клиентом
1	1.1 Прием претензии ответственным в работу	В течение 1-го рабочего часа, с момента заведения претензии
	1.2 Первый контакт с клиентом по претензии	В течение 3-х раб. часов, с момента заведения претензии
	1.3 Выработка коррекции и согласование с клиентом	В течение 3-х раб. дней, с момента заведения претензии
	1.4. Внедрение коррекции (при невозможности предоставления коррекции сразу, и по согласованию с клиентом)	Сроки согласовываются индивидуально с клиентом
	1.5. Проверка работоспособности внедренного решения	3 раб. дня с момента внедрения коррекции
	1.6. Передача на закрытие претензии ответственным сотрудником	В течение 14-ти раб. дней, с момента заведения претензии
	Итого:	14 рабочих дней – <b>стремимся к 5 рабочим дням</b>

# Для чего введены требования по срокам?

Самая правильная реакция на жалобы – моментальная!  
Чем быстрее мы разберемся в сути проблемы и предложим клиенту оптимальное решение, тем выше вероятность сохранить лояльность клиента.

Поэтому срок предоставления решения клиенту после регистрации жалобы установлен в пределах **3 рабочих дней**.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса



# 1й этап. Регистрация жалобы

Для регистрация жалобы клиента достаточно его телефонного звонка

Жалобой считается не только крайняя степень негодования клиента, но и любое выражение недовольства

Жалоба должна быть зарегистрирована в базе тут же в момент поступления

**Для регистрации жалобы необходимо запросить у клиента:**

- ✓ наименование организации
- ✓ Ф.И.О. контактного лица, должность и номер телефона
- ✓ уточнить дату возникновения ситуации, на короткую поступила жалоба;
- ✓ Максимально полно собрать информацию по жалобе:
  - Какая программа у клиента?
  - Кто и когда выполнял работы? Какие работы?



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Регистрация в базе УТ

Жалобы регистрируются сотрудником непосредственно в базе УТ, если сотрудник работает в базе.

Если сотрудник не работает в базе, то он должен передать жалобу ответственному за отработку в отделе или передать жалобу в СМК по электронной почте на адрес отдела

**СМК - smk@gendalf.ru**

В базе регистрация жалоб осуществляется через меню «Обращение в СМК»

Обращение клиента: Обращение клиента (Создание) \*

Действия: [Иконки] Перейти [Иконка] | Файлы [Иконка] | Звонки [Иконка] | Ответить [Иконка] | Позвонить [Иконка] | Прослушать [Иконка] | Выгрузить в УФ [Иконка]

Номер: [Поле] от: 23.05.2021 0:00:00 [Иконка] <<Надпись/Изменения>>

Контрагент: [Поле] [Иконка] [Иконка] | Состояние: Не обработан [Иконка] | ИНН: [Поле]

Контакт. лицо: [Поле] [Иконка] | Важность: Средняя [Иконка] | Телефон: [Поле]

Область: [Поле] [Иконка] | Способ: Телефонный звонок [Иконка] | [Открыть карточку ИТС](#)

Тип: Жалоба [Иконка]

Контроль над обращением

Описание | Решения | История назначений ответственных | История напоминаний

Тема: [Поле]

Содержание предыдущих обращений: [Поле]

Введите текст обращения: [Поле]

В открытом состоянии: 0 дней [Иконка]  напомнить [Иконка]

Дата закрытия: [Поле] [Иконка] | Автор: Гордюкова Наталья Юрьевна

Основание: [Поле] [Иконка] [Иконка] | Ответственный: Матвеева Анна [Иконка]

Проект: [Поле] [Иконка] [Иконка]

Тенденция: [Поле] [Иконка] [Иконка] | Подразделение: [Поле] [Иконка]

Отправить в ТГ ДПВК [Иконка] **OK** Записать [Иконка] Закрыть [Иконка]

**Необходимо обязательно сказать клиенту:**

*Благодарим Вас за обращение.*

*Ваш запрос зарегистрирован и передан в службу менеджмента качества компании "ГЭНДАЛЬФ".*

*Ответ будет подготовлен и предоставлен Вам, в течение трех рабочих дней, не считая день получения обращения.*

# Внешняя жалоба – обращение с типом «Жалоба»

Обращение клиента: Обращение клиента RP04300034 от 30.04.2021 16:56:47

Действия | Перейти | Файлы | Звонки | Ответить | Позвонить | Прослушать | Выгрузить в УФ

Номер: RP04300034 от: 30.04.2021 16:56:47

Контрагент: Союз молодежи и добровольцев Дона РРМОО | Состояние: Обработан

Контакт, лицо: Лоськова Галина Николаевна | Важность: Средняя

Область: | Способ: Телефонный звонок

Тип: **Жалоба**

ИНН: 6165456519  
Телефон: (951) 5113523  
[Открыть карточку ИТС](#)

**Необходимо обязательно сказать клиенту:**

Описание | Решения | История назначений ответственных | История напоминаний

Тема:

Содержание предыдущих обращений:

Бадыштова Кристина Дмитриевна 30.04.2021 16:56:46  
У клиента очень долго загружается программа, жалуется что уже обращался с этим вопросом, но ей не помогли  
Загружается программа в течении 3-4 минут, документы первые тоже долго грузятся (у клиента базовая БП и НКО ПРОФ)  
Просят помочь, необходимо связаться и помочь клиенту  
рекомендовали сменить ПК - купила новый, не помогло, все равно зависает

Введите текст обращения:

В открытом состоянии: 0 дней |  напомнить

Дата закрытия: 30.04.2021 16:56:47

Автор: Бадыштова Кристина Дмитриевна

Основание: | Ответственный: Бадыштова Кристина Дмитриевна

Проект: | Подразделение:

Тенденция: |

Отправить в ТТ ДЛВК | ОК | Записать | Закрыть

*Благодарим Вас за обращение.*

*Ваш запрос зарегистрирован и передан в службу менеджмента качества компании "ГЭНДАЛЬФ".*

*Ответ будет подготовлен и предоставлен Вам, в течение трех рабочих дней, не считая день получения обращения.*

# Внутренняя жалоба – обращение с типом «Обращение в СМК».

Обращение клиента: Обращение клиента PP04300034 от 30.04.2021 16:56:47 \*

Действия | Перейти | Файлы | Звонки | Ответить | Позвонить | Прослушать | Выгрузить в УФ

Номер: PP04300034 от: 30.04.2021 16:56:47 [Подробная информация содержится в документе Претензия клиента P0430002 от 25.05.2021 18:05:01 Создал: Бадьштова Кристина Дмитриевна](#)

Контрагент: Союз молодежи и добровольцев Дона РРМОО Состояние: Обработан ИНН: 6165456519  
Контакт. лицо: Лоськова Галина Николаевна Важность: Средняя Телефон: (951) 5113523  
Область: Обращение в СМК Способ: Телефонный звонок [Открыть карточку ИТС](#)

Тип: Обращение в СМК  Контроль над обращением

**Необходимо обязательно сказать клиенту:**

Описание | Решения | История назначений ответственных | История напоминаний

Тема:

Содержание предыдущих обращений:

Бадьштова Кристина Дмитриевна 30.04.2021 16:56:46  
У клиента очень долго загружается программа, жалуется что уже обращался с этим вопросом, но ей не помогли  
Загружается программа в течении 3-4 минут, документ первый тоже долго грузятся (у клиента базовая БП и НКО ПРО Ф)  
Просит помощь, необходимо связаться и помочь клиенту  
рекомендовали сменить ПК - купила новый, не помогло, все равно зависает

Введите текст обращения:

В открытом состоянии: 0 дней  напомнить

Дата закрытия: 30.04.2021 16:56:47

Основание: Автор: Бадьштова Кристина Дмитриевна  
Проект: Ответственный: Матвеева Анна  
Тенденция: Подразделение:

Отправить в ТГ ДЛВК | ОК | Записать | Закрыть

Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Форма претензии

Претензии клиента P0511003 от 11.05.2021 15:05:13 \*

Действия | Перейти | Файлы | Звонки | Список всех жалоб по контрагенту | Карточка пользователя ИТС | Карточка сегментации | Список документов событий ЛК

Номер: P0511003 от: 11.05.2021 15:05:13 1-й этап - "Этап коррекции": Открыто  
Контрагент: пупкин 2-й этап - "Этап улучшения":  
Контакт. лицо: пупкин пупкин пупкин Удовлетворенность решением: [Иконка] ...  
Важность: Высокая Обоснованность: Частично обоснована ... X  
Лояльность по итогу: Появлен

Участники разбора жалобы

N	Подразделение	Действия по разбору
---	---------------	---------------------

Список несоответствий по жалобе

N	Подразде...	Процесс	Продукт	Несоответствие	Задача (Коррекция)
---	-------------	---------	---------	----------------	--------------------

Описание | История назначений ответственных

История работы по данному обращению:

Гордюкова Наталья Юрьевна 11.05.2021 15:05:12  
тест

Введите текст обращения:

Дата закрытия 1 этапа: ... В открытом состоянии: 8 дней

Проект: ... Напомнить  Отслеживать документ

Автор: Гордюкова Наталья Юрьевна  
Ответственный: Матвеева Анна

Коррекция:

N	Исполнитель поручения	Обработка	Статус	Срок	Дата	Завершено
---	-----------------------	-----------	--------	------	------	-----------

Комментарий коррекции:  Коррекция Дата коррекции: ...



# Элементы жалобы

Обычно жалобы состоят из двух элементов:

- ✓ **рационального** — что-то было сделано неправильно или не удовлетворило клиента
- ✓ **эмоционального** — мысли и эмоциональная реакция клиента



Необходимо помнить об обоих элементах жалобы, **сперва ослабляя эмоции и уменьшая злость и разочарование.**

Клиент должен понять, что вы готовы его выслушать и предложить помощь в решении проблемы. Тогда он становится менее эмоциональным и начинает конструктивную беседу.

По сути клиент должен вам поверить, что он действительно важен для вас и вы не отмахнётесь от его проблем.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса





# Примерный алгоритм взаимодействия с клиентом по жалобе

1. Внимательно выслушайте. Важно научиться любую информацию слушать с интересом.

*(Пауза).*

2. Повторите суть высказанной претензии (жалобы) и убедитесь, что вы поняли ее правильно.

*(Пауза).*

3. Признайте справедливость чувств, которые испытывает клиент.

4. Извинитесь, ТОЛЬКО! если есть явная вина компании уже на этапе приема жалобы.

*(На этом этапе мы еще не знаем истинной картины. Для начала нужно собрать информацию.)*

5. Расскажите, что вы собираетесь предпринять, чтобы исправить ситуацию. Предложите, по возможности несколько альтернативных вариантов.

6. Договоритесь с клиентом, как вы будете поступать в дальнейшем при возникновении подобных ситуаций или о том, как вы будете их предотвращать.

*(Пауза).*

7. Поблагодарите клиента за то, что он обратил ваше внимание на эту проблему.

8. Выяснить эффективность предложенного решения.

9. Предложите купить интересующую клиента услугу или товар. Или расскажите о ближайших мероприятиях или акциях компании.





# Правильная реакция на жалобу

- ✓ не защищайтесь и тем более не будьте агрессивными;
- ✓ дайте клиенту высказаться, не перебивайте его, показывайте внимание и участие, задавая уточняющие вопросы;
- ✓ выражайте понимание, но не признавайте и не отрицайте ответственность;
- ✓ медленно и терпеливо пытайтесь обнаружить основную проблему;
- ✓ убедитесь в правильном понимании проблемы, подтвердив с клиентом (не стесняйтесь переспрашивать, если это необходимо);
- ✓ поймите, что нужно сделать для клиента, чтобы проблема была решена;
- ✓ если проблему нельзя решить немедленно, расскажите клиенту, что и когда вы намерены сделать, уточните, насколько его это удовлетворит, убедитесь в том, что это решение реально выполнено



# Важные рекомендации при работе с жалобами , которые необходимо соблюдать на протяжении всего времени использования технологии:

## **! говорите только с позиций логики**

*«Если я вас правильно понимаю, то сроки для вас важнее, чем цена вопроса. И из всех предложенных вариантов Вам больше подходит.... При этом вначале необходимо сделать 1. и 2.»*

## **! будьте конкретны, не говорите “в общем”**

*«Да, конечно, мы все решим. Вы только не волнуйтесь. Все будет сделано в лучшем виде. Вы главное успокойтесь, давайте дружить и т.д.»*

## **! не осуждайте**

*« Ну что же вы сделали! Вы сами виноваты в возникшей проблеме...»*



# Действия ответственного при разборе жалобы

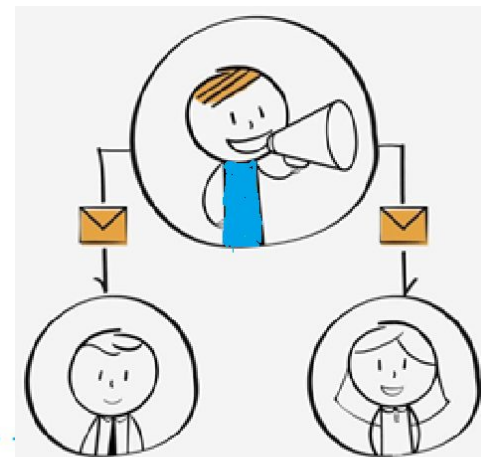


После того, как жалоба поступила к ответственному за разбор жалобы, он:

- проводит предварительный анализ содержания жалобы на предмет принадлежности к отделу;
- собирает всю необходимую информацию у сотрудников, в базе, прослушать звонки;
- определяет обоснованность жалобы и возможность предоставления клиенту решения;
- звонит клиенту для предложения решения, согласовывает сроки и порядок внедрения решения;
- звонит клиенту для подтверждения, что все работает и клиент лоялен.

# Ответственные за жалобы в компании «ГЭНДАЛЬФ»

- ✓ Ответственные за процесс в целом – установка правил, улучшение, контроль, предоставление отчетности – **служба менеджмента качества.**
- ✓ Ответственные за отработку жалоб в подразделениях компании – регистрация, анализ, выработка решения клиенту, получение подтверждения от клиента об удовлетворенности решением – **выделенные сотрудники в каждом подразделении компании.**



# Актуальный список ответственных за жалобы.

Подразделение	Должность	Ф.И.О.
ОдиП	Менеджер ОдиП	Иткин В.
ООбрП/УЦ	Руководителя направления «Учебный центр 1С» ООбрП	Шашерина М.
ДКС	Администратор ИТС САУ ДКС	Бадыштова К.
ОВ и ОП ДПВК	-	Ответственный за жалобы ОВ
ЛК ДПВК	Бухгалтер-консультант ЛК	Волохова Д.
ОПР	Старший менеджер 2-й категории ОПР	Агибалова А.
ОК	Зам. руководителя по административным вопросам ОК	Тимофеева Л.
ПО/Дистрибуция	Руководитель ПО	Подгорный Д.
ОКР	Заместитель руководителя по административному управлению ОКР	Тараненко Е.
ОМиР	Менеджер 1-й категории ОМиР	Кравченко Д.
СМК	Руководитель СМК	Матвеева А.
СКПК	И.О. руководителя направления "Коммуникации" СКПК	Бордух Е.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

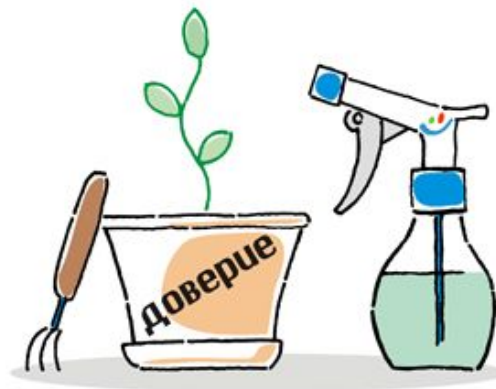


# Возврат доверия клиента

Для того, чтобы вернуть доверие клиента нужно дать ему больше, чем он потерял. Поэтому при работе с жалобами мы иногда идем клиенту на уступки в виде оказания бесплатных услуг, предоставления скидок, а так же в виде различного рода подарков.

## Дополнительные компенсации:

- снижение цены;
- искренние извинения;
- бесплатный продукт или подарок;
- купон на скидку при следующем обращении;
- гарантия того, что компания приняла меры по изменению ситуации и случившееся не повторится снова.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса

# Контроль отработки жалоб

1. Еженедельное подведение итогов по поступившим жалобам с целью контроля сроков отработки
2. Ежемесячные отчеты с анализом данных по качеству отработки, (процент лояльности и соблюдение сроков)
3. Введение показателей по качеству отработки в премиальной части ответственных



# Выводы



- ✓ **Жалоба – подарок.** Не сомневайтесь! Сможете вы удержать клиента или нет, но улучшить свою работу сможете точно.
- ✓ **Любая жалоба – это возможность стать лучше и приобрести приверженцев компании в лице клиентов, проявив по отношению к ним заботу и уважение к их ситуации и потребностям**
- ✓ **Самая правильная реакция на жалобы – моментальная!** Чем быстрее мы разберемся в сути проблемы и предложим клиенту оптимальное решение, тем выше вероятность сохранить лояльность клиента.



Выгодные решения  
для вашего бизнеса