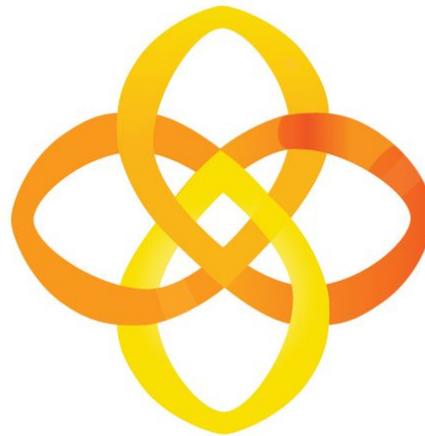


Система  
информационной  
правовой  
поддержки  
ритейла



**RETAIL  
HOTLINE**

*Инновационные решения для бизнеса*

Предпосылки  
появления  
Retail Hotline

**16,5 млрд. рублей**  
– ежегодные выплаты  
по искам  
потребителей

**Более 100 млн.  
рублей** – ежегодные  
штрафы, налагаемые  
Роспотребнадзором

Сопоставимые  
величины затрат по  
удовлетворению  
необоснованных  
претензий  
потребителей

Низкий уровень правовой  
грамотности персонала  
предприятий торговли,  
высокая текучесть кадров

Несовпадение графика работы  
юридических служб компаний с  
филиалами –  
сотрудники филиалов лишены  
поддержки вне времени  
работы центрального офиса, в  
выходные и праздничные дни

## ПРОБЛЕМЫ

Необязательные  
потери,  
штрафные санкции,  
негативное  
отношение клиентов



## РЕШЕНИЕ

Правовая поддержка  
персонала в режиме  
реального времени,  
24/7



Квалифицированные  
ответы на обращения  
клиентов (претензии,  
жалобы, иски)

Оперативное разрешение  
проблем с потребителями,  
проверяющими органами,  
общественными  
объединениями



Выявление нарушений  
на объектах,  
предупреждение  
штрафов

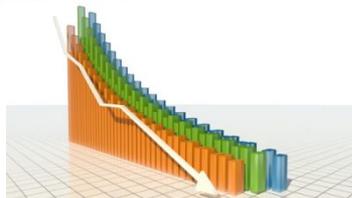
Помощь во внерабочее  
время, выходные и  
праздничные дни

Мониторинг  
законодательства,  
оперативное  
информирование о  
новациях

# ПРЕИМУЩЕСТВА RETAIL HOTLINE



Поддержка персонала  
в течение всего  
рабочего дня, 7 дней в  
неделю, без  
праздников и выходных



Сокращение издержек  
по работе с  
потребителями,  
контрольно-  
надзорными органами,  
судами



Поддержка компаний  
во всех регионах  
страны



Обучение персонала в  
режиме «он-лайн»,  
повышение  
квалификации без  
отрыва от  
производства



Улучшение имиджа  
компании, выполнение  
законных и  
обоснованных  
требований клиентов



Специализация  
экспертов системы  
обеспечивает высокое  
качество услуг

# ПРИНЦИП РАБОТЫ



Возникновение  
проблемы

Разрешение проблемы

Структура экономии на примере  
одного торгового объекта



Звонок на бесплатный номер из любого региона РФ в любое время (направление эл.письма, факса)

Ответ в режиме реального времени (или подготовка письменного ответа)

# КАК ЭТО РАБОТАЕТ



**Возникла конфликтная ситуация**



Менеджер звонит\* в кол-центр по **индивидуальному клиентскому номеру 8-800-XXX-XX-XX**



**Защита интересов нашего клиента**



**Квалифицированный ответ/подготовка решения по поставленной задаче – онлайн или в письменном виде**



\* - в случае письменной претензии, сканы документов присылаются на корпоративный почтовый ящик

# РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ



Более 80 процентов  
обоснованных решений в  
пользу магазина

Сотни обращений в месяц

**MEDIA-SATURN**  
RUSSIA

Исх. номер: LD/01/12  
10 февраля 2012 года

Генеральному ди  
ООО «Юридическая к  
«Интеллектуальные р  
г-ну Павл

Уважаемый Владимир Павлович!

Настоящим письмом Общество с ограниченной ответственностью «Медиа Сатурн» выражает признательность Юридической компании «Интеллектуальные ресурсы» за высокопрофессиональное правовое сопровождение деятельности нашей компании.

В ходе нашего сотрудничества Ваша команда продемонстрировала блестящие знания в области защиты прав потребителей, процессуального права, а также вопросы применения законодательства о торговле.

Сотрудники Вашей фирмы неизменно демонстрируют глубокое понимание отдачи, обеспечивают четкое и своевременное выполнение всех поставленных задач.

Мы без сомнения можем рекомендовать Юридическую компанию «Интеллектуальные ресурсы» в качестве надежного консультанта и партнера.

Директор по вопросам  
налогообложения и права  
ООО «Медиа-Маркет-Сатурн»



Деп

ООО «Медиа-Маркет-Сатурн»  
127015, Москва, Новодмитровская ул., д. 5а, стр. 8  
тел.: +7 (495) 644 42 99, факс: +7 (495) 644 43 8

Минимальное число  
исков с момента  
создания

## RETAIL HOTLINE

а 2010

Юридическая компания «Интеллектуальные ресурсы»

Я подтверждаю, что ООО «Ашан» сотрудничает с Юридической компанией «Интеллектуальные ресурсы» с 2008 года. Специалисты данной юридической фирмы оказывают независимую поддержку Юридическому департаменту ООО «Ашан» в работе с потребителями и контролирующими органами, правами собственности и коммерческого права.

Услуги компании «Интеллектуальные ресурсы» имеют исключительно положительное влияние на систему работы ООО «Ашан» с клиентами и выводят ее на высокий уровень.

Внедрение разработок Юридической компании позволило более чем на 50% снизить издержки по работе с потребителями и контролирующими органами, также существенно повысить уровень квалификации персонала.

Мы рекомендуем Юридическую компанию «Интеллектуальные ресурсы» в качестве надежного партнера и незаменимого партнера в сферах оказываемых услуг.

Юрид

Хрущев Дмитрий

Соотношение затрат на  
внедрение к размерам  
прямой экономии 1 к 3

# РЕШЕНИЕ ЗА 4 ШАГА

**БЕСПЛАТНО**

**ШАГ 1.** Тестовый период работы

**ШАГ 4.** Выбор пакета услуг



**ШАГ 2.** Анализ статистики

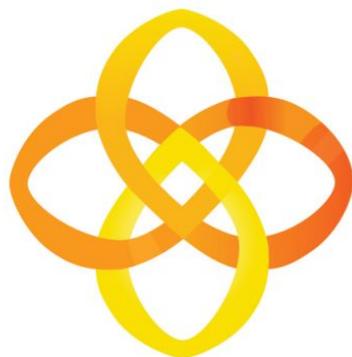


**ШАГ 3.** Расчет стоимости затрат на внедрение





В 2011 году **проект «Retail Hotline»** стал **победителем** престижного конкурса инновационных разработок для розничной торговли  
**Retail New Wave**



**RETAIL  
HOTLINE**

**retail**  
New Wave



Павлов Олег, к.ю.н.  
Управляющий партнер  
+7 (926) 574-84-47  
oleg.pavlov@retail-hotline.ru



Мустакерски Александр  
Управляющий партнер  
+7 (903) 116-08-76  
a.moustakerski@retail-hotline.ru



RETAIL  
HOTLINE



*Приглашаем к сотрудничеству*

(495) 540-42-52  
www.retail-hotline.ru