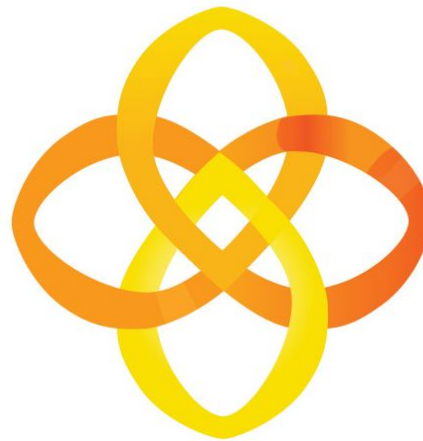


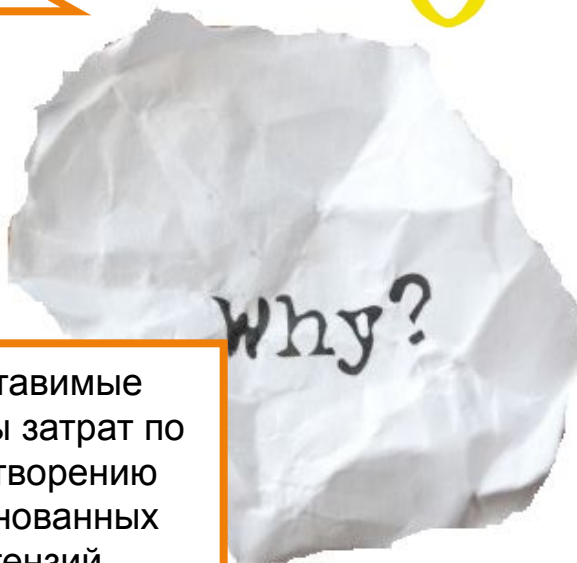
Система
информационной
правовой
поддержки
ритейла



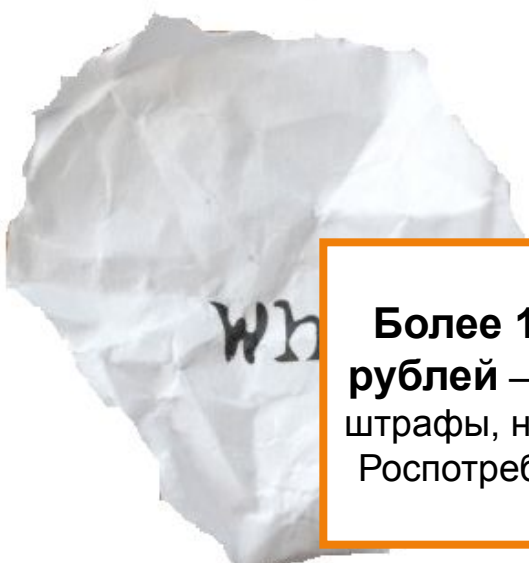
**RETAIL
HOTLINE**

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

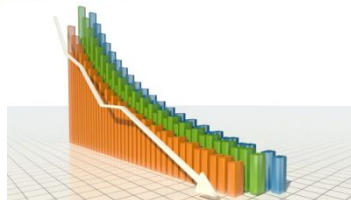
Помощь во внерабочее
время, выходные и
праздничные дни

Мониторинг
законодательства,
оперативное
информирование о
новациях

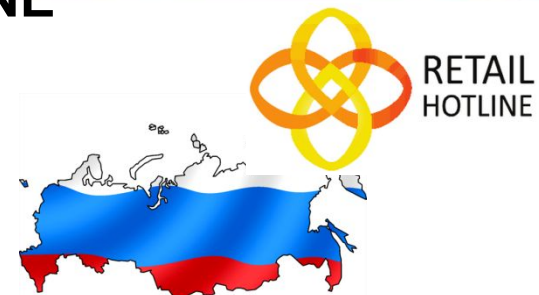
ПРЕИМУЩЕСТВА RETAIL HOTLINE



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



Сотни обращений в месяц

Более 80 процентов
обоснованных решений в
пользу магазина

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 отечественного законодательства и 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 88

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 качественную 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, а 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

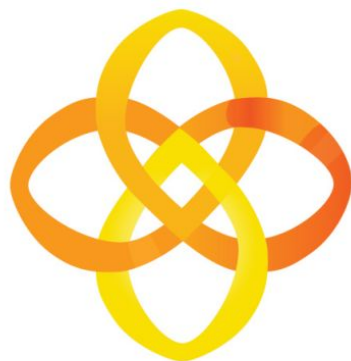


ШАГ 3. Расчет стоимости затрат на внедрение





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



Приглашаем к сотрудничеству

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