

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Забота

об интересах и правах потребителей
как один из аспектов социально
ответственного бизнеса



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



Аспекты Горячей линии:

- Качество продукции
- Информация о продукции, сырье, технологиях
- Жалобы потребителей на продукцию или на услуги
- Контроль за соблюдением прав потребителей в точках продаж

Характеристики Горячей линии:

- 24 часа в сутки
- 7 дней в неделю
- 30 одновременных подключений к Горячей линии
- Бесплатный звонок с ГТС
- Более 50 000 звонков в год
- 70% звонков – информационное взаимодействие с потребителями

Как Горячая линия защищает интересы и права потребителей?

- Доступность контактов с представителями компании
- Оперативное реагирование на жалобы потребителей на продукцию
- Контроль за соблюдением интересов и прав потребителей в точках продаж продукции без упаковки (в розлив - Отели, кафе, рестораны)
- Контроль за соблюдением прав интересов и потребителей в точках продаж продукции в упаковке
- Программа «Тайный покупатель»
- Программа «Контрольный звонок на ГЛ»
- Программа дополнительного информирования (18 STOP!, Культура потребления, технологии, история продукта)
- Программа компенсаций

Какую информацию от потребителей получает Горячая линия?

- Возраст (Нет несовершеннолетним! Пиво – продукт для взрослых)
- Контактные данные ФИО, адрес, телефон
- Вопрос потребителя или его проблема (жалоба)
- Маркировка продукции (Бренд/марка, дата и время выпуска, номер линии)
- Удобное время, место и способ продолжения контакта с потребителем
- Степень удовлетворенности потребителя по итогам взаимодействия с ГЛ

Электронный формат и архивирование звонков позволяют систематизировать и накапливать опыт по работе с потребителями