

Очень рад, что руководители подразделений Про-Сервис, чья работа не связана с работой на пункте приемки, с большим воодушевлением и неприкрытым энтузиазмом восприняли предложение пройти стажировку по работе с клиентами. Живая практика оказалась значительно полезнее всех регламентов и бизнес-процессов, которые есть внутри нашей компании. Мы намерены продолжать такие стажировки (мы их называем акции "Лицом к клиенту") и далее, а также будем обязательно привлекать рядовых сотрудников к этому мероприятию. По уровню полезности в жизни и карьере я бы сравнил это с хорошим времяпровождением с друзьями на природе и хорошим учебником по психологии одновременно.

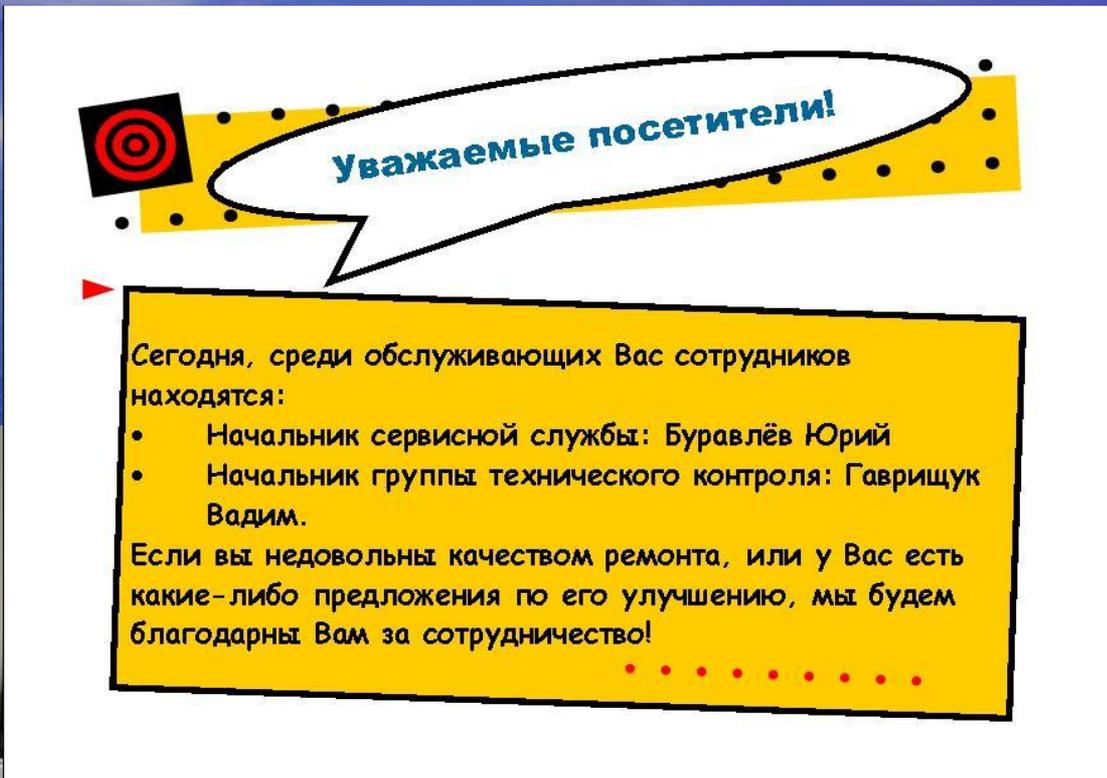
*С Уважением
Горшенин Станислав*



На входе наши посетители обращали внимание на плакат:



Это информация о том, к кому они могут сегодня обратиться по вопросу улучшения сервисного обслуживания

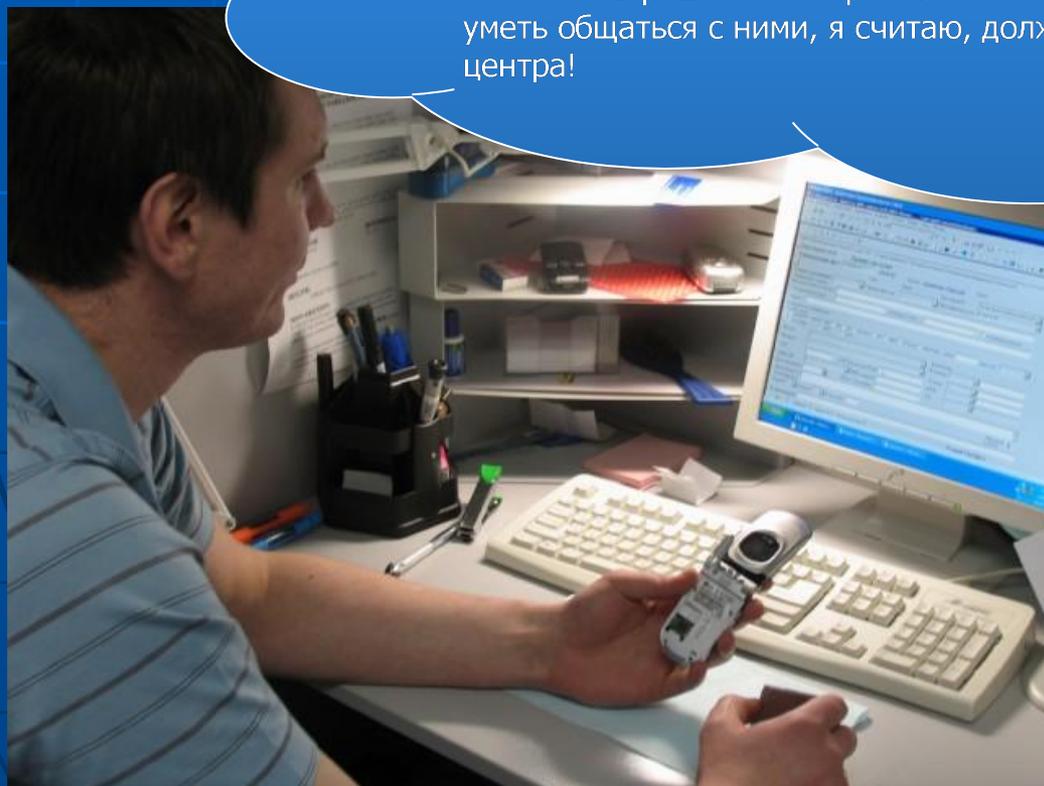


Давайте послушаем, тех кто принял участие в этой акции:

Амелин Александр

Начальник службы внутренней логистики

Мне довелось самому первому оказаться в роли приёмщика. Только на "переднем крае" можно понять, насколько важна работа логистики для того, чтобы избежать многих конфликтных ситуаций, и сделать СЕРВИС быстрее! Теперь я сам и все мои сотрудники, которые очень интересовались моей стажировкой, отлично понимаем, что за каждой накладной, за каждым движением стоят живые люди, которым мы помогаем в решении их проблемы. А понимать проблемы клиентов, и уметь общаться с ними, я считаю, должен каждый сотрудник сервисного центра!



Больше всего не понравилось - это месторасположение приёмки. От своего подразделения хочу сказать, что мы будем еще быстрее, качественнее принимать и отправлять оборудование клиентов в ремонт.

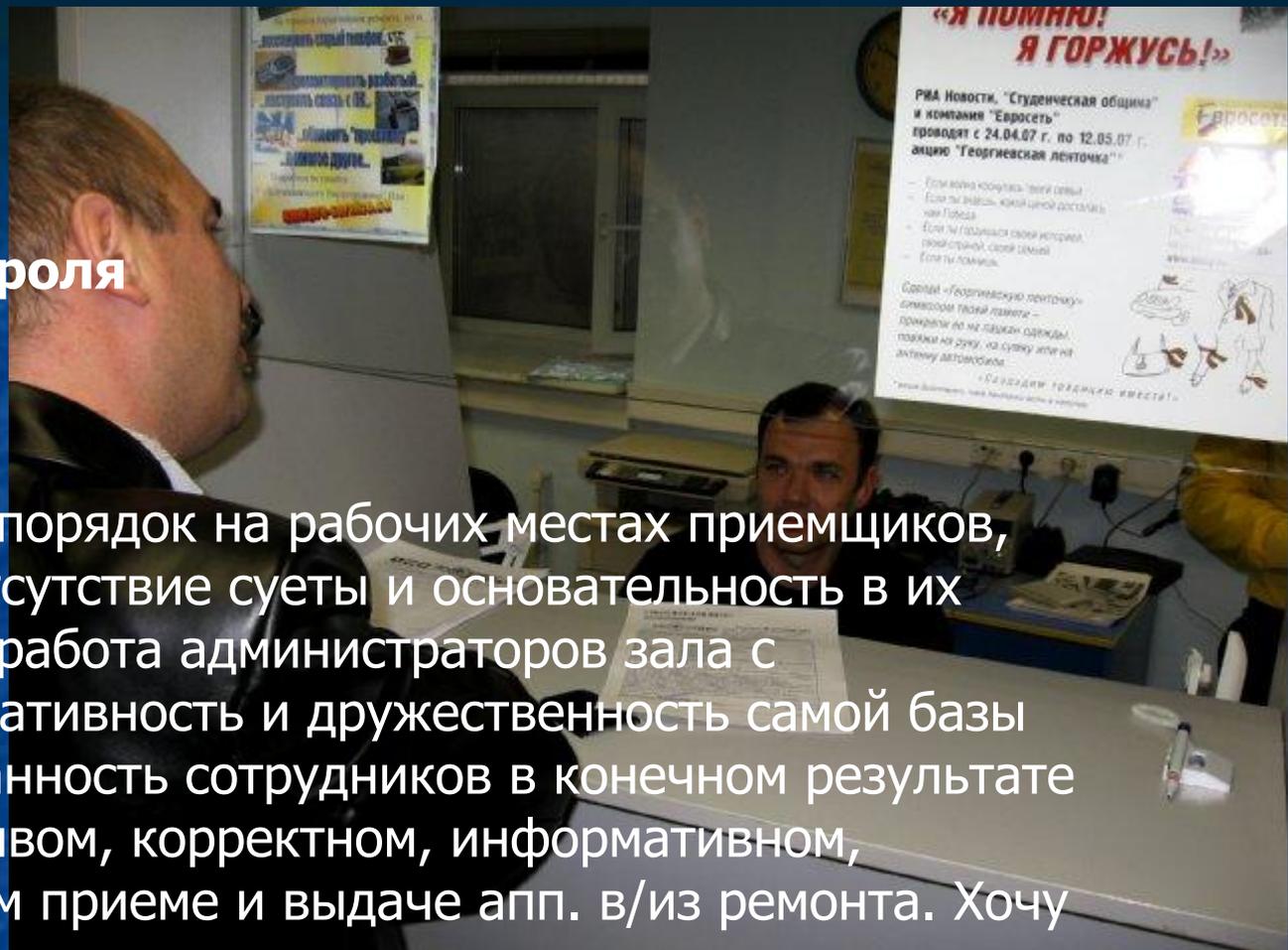
Начальник группы приёмки СЦ
Непомнящий Григорий

Игорь Харченко

Начальник группы Регионального контроля

Порадовала чистота и порядок на рабочих местах приемщиков, рабочая атмосфера, отсутствие суеты и основательность в их действиях, слаженная работа администраторов зала с приемщиками, информативность и дружелюбность самой базы приемки, заинтересованность сотрудников в конечном результате – качественном (вежливом, корректном, информативном, отзывчивым) и быстром приеме и выдаче апп. в/из ремонта. Хочу также отметить желание приемщиков и рекламаторов влиять на процесс ремонта для его улучшения.

Для меня лично было полезно узнать порядок заполнения технического листа при приеме товара, порядок выдачи подмены, ведение учета подмены по базе, порядок действий при утере клиентом подмены.



Панков Михаил

**Начальник
Сервисного отдела**



Действительно получил удовольствие от похода на приемку. И дело даже не в том, что постоянно чувствовал, что прикрыт Вашими рекламационщиками и не было «проблемных» клиентов.

Главное - это то, чтобы наши походы на приемку не превратились в бессмысленный ритуал! Типа жертвоприношения..

Приемки ждут обратной связи от всех, кто там побывал. Увы, но очень много СПРАВЕДЛИВЫХ нареканий в сторону офиса и цеха.

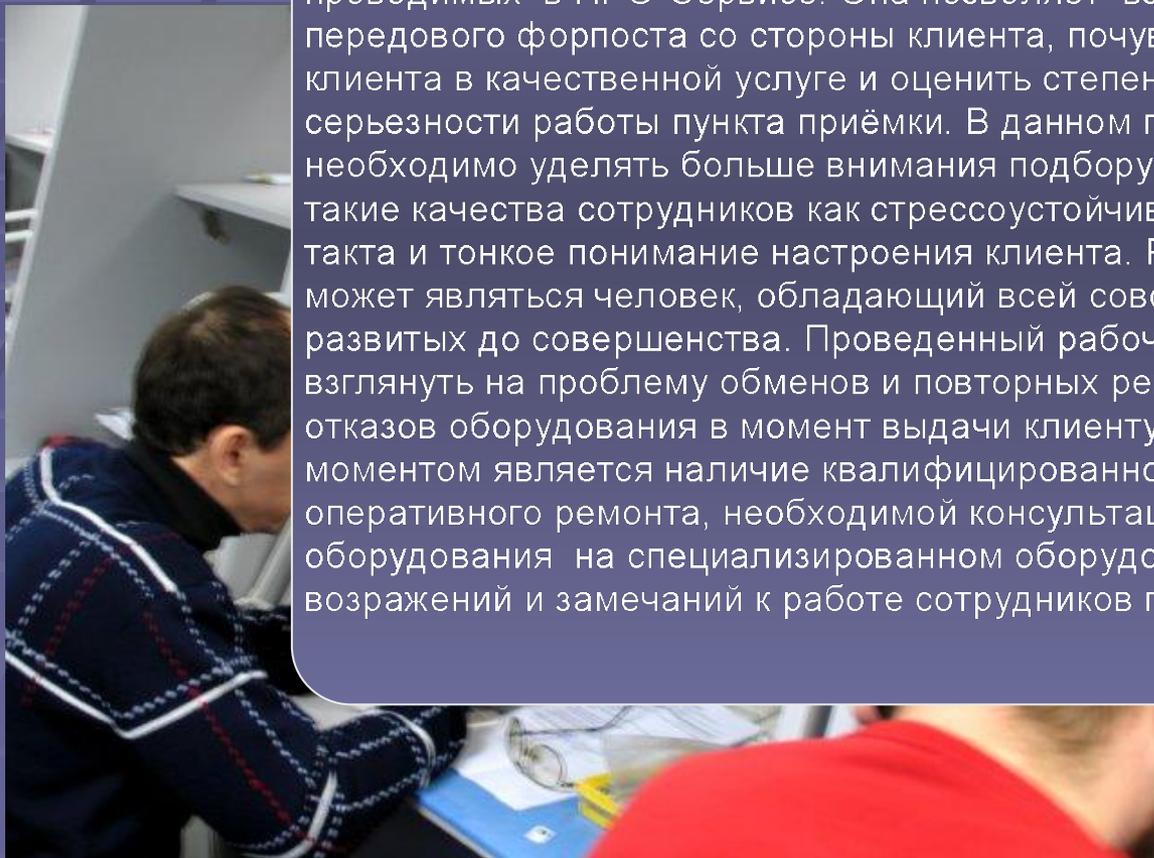
Клиент не всегда – ЗВЕРЬ, по большей части эти люди просто не знают полной процедуры ремонта их оборудования, стоит только проникнуться их проблемой и разъяснить, какие меры принимаются для его «любимой игрушки». Моё общение с клиентами было необходимо для понимания полной картины «проблемы приёма от клиентов». В свою очередь были приняты некоторые меры по наладке более чёткого механизма перемещения и сдаче оборудования в ремонт. Посетив приёмку на Новослободской, я сделал некоторые заметки по срокам доставки хоз.товаров, канц. товаров, и т.д. По моему мнению, не хватает яркости в интерьере приёма... Ведь приходит в СЦ клиент вряд ли в хорошем настроении, а приходя он видит всё в чёрно белом цвете, несмотря даже на улыбки сотрудников. Хочется цветных ромашек на стенах, подвесных раскрашенных самолётиков, портрета президента, свежих весенних цветов на стойке у дежурного, подарков-сувениров каждому 20-клиенту, и т.д.



Васильев Андрей
Начальник
экспедиционной группы.

Буравлёв Юрий начальник Сервисной службы

Стажировка на приёмке - одно из важных и полезных мероприятий, проводимых в ПРО-Сервисе. Она позволяет взглянуть на работу нашего передового форпоста со стороны клиента, почувствовать потребность клиента в качественной услуге и оценить степень ответственности и серьезности работы пункта приёмки. В данном подразделении, я считаю, необходимо уделять больше внимания подбору персонала. Очень важны такие качества сотрудников как стрессоустойчивость, выдержка, чувство такта и тонкое понимание настроения клиента. Руководителем приёмки может являться человек, обладающий всей совокупностью этих качеств, развитых до совершенства. Проведенный рабочий день заставил глубже взглянуть на проблему обменов и повторных ремонтов, и самое главное – отказов оборудования в момент выдачи клиенту. Также очень важным моментом является наличие квалифицированного инженера для оперативного ремонта, необходимой консультации и диагностики оборудования на специализированном оборудовании. Принципиальных возражений и замечаний к работе сотрудников приёмки не было.



Вадим Гаврищук
Начальник группы
Технического контроля

Надеева Юля

Бюджетный контролёр.

А мне больше всего
запомнилось (понравилось)
«чувство локтя» почти уже
забытое... Спасибо за это....
Единство и сплоченность...

