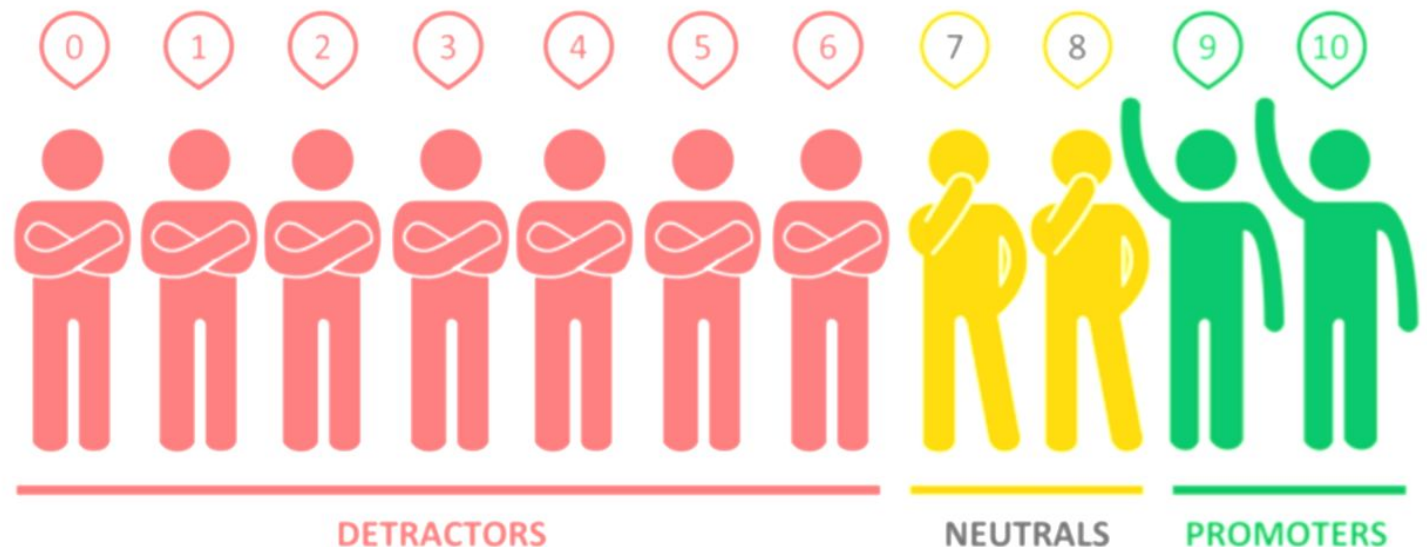


Регламент подачи оспариван ий

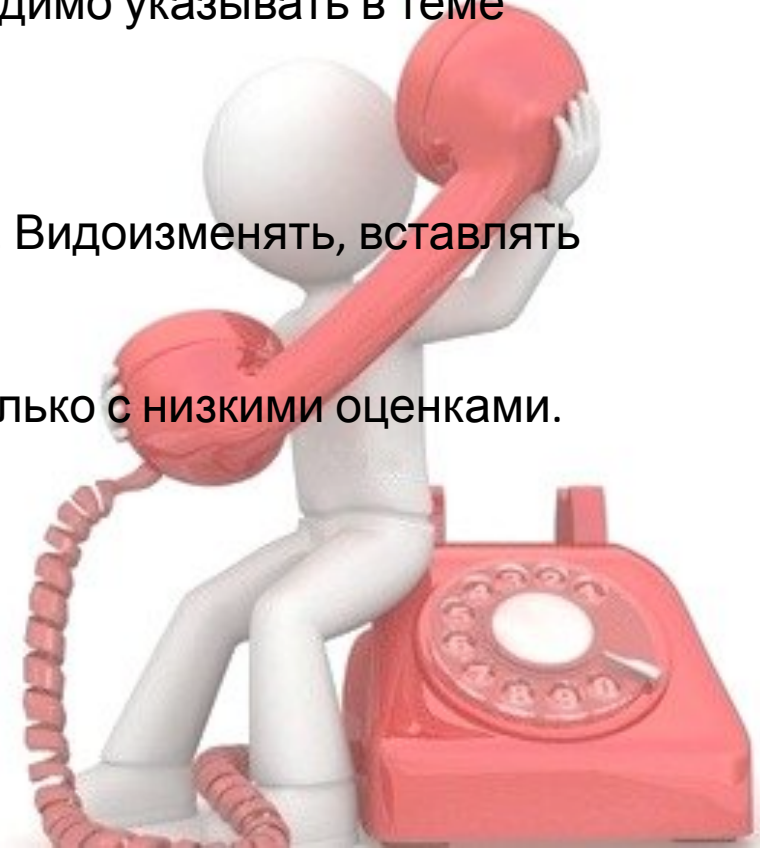
Индекс потребительской лояльности NPS - индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Низкий
показатель NPS
в интервале **0 - 6**



Заказ звонков:

- Если вы хотите заказать звонок для прослушивания сети Эльдорадо , необходимо указывать в теме письма:
Заказ звонков Эльдорадо.
- Если вы хотите заказать звонок для прослушивания сети М.видео, необходимо указывать в теме письма:
Заказ звонков М.видео.
- При заказе звонков, номер телефона должен быть **скопирован** из файла. Видоизменять, вставлять номер скрином недопустимо.
- В период оспаривания, вы можете заказать звонки для прослушивания только с низкими оценками. Звонки с положительными оценками можно заказать после оспаривания.



NPS

```
graph TD; NPS --> PersonalNPS[Личное NPS  
(NPS кредитного специалиста)]; NPS --> GeneralNPS[Общее NPS  
(NPS процесса оформления кредита)];
```

Личное NPS

(NPS кредитного специалиста)

Вопрос звучит:

«Порекомендовали бы Вы оформление кредита у этого кредитного специалиста другу или коллеге? Оцените от 0 до 10, где 10 максимальная оценка».

Общее NPS

(NPS процесса оформления кредита)

Вопрос звучит:

«Оцените, пожалуйста, от 0 до 10, где 10 - максимальная оценка, насколько вероятно, при необходимости, Вы порекомендуете оформление кредита в М. видео другу или коллеге?»

При оспаривании указывайте какой именно показатель NPS необходимо рассмотреть. Полностью вопрос писать не нужно.



Оспаривание времени оформления



Вопрос звучит: Как долго проходило обслуживание в кредитном отделе?

Оценивается время нахождения в кредитном отделе (ожидание обслуживания + само оформление) по показателю времени считается – **1**

и 2

Оспаривается только в следующих случаях:

✓ время обслуживания увеличено по техническим причинам, при условии, что имеются запросы

в техническую поддержку (предоставление скринов **обязательно**);



в разговоре клиент говорит, что долгое обслуживание связано с работой сотрудников магазина (при условии, что время в КО было в норме).



В иных случаях данный показатель к рассмотрению не принимается.

Ряд правил, которые необходимо соблюдать при подаче оспаривания:

- ❑ Необходимо корректно указать тему **«Оспаривание звонков Эльдorado».** / **«Оспаривание звонков М.видео».**
- ❑ Соблюдайте деловую переписку:
 - Обязательно проставляйте нумерацию;
 - Должны быть проставлены интервалы между строк, для того, чтобы текст был читаем;
 - Шрифт текста и его размер – стандартный.
- ❑ При оспаривании должен быть указан **скопированный** номер телефона из файла (предоставлять номера скринами или менять их формат **запрещено**).
- ❑ Аргументы должны быть **четко** сформулированы. Вопрос *«Что необходимо улучшить в обслуживании клиентов?»* не относится к NPS и в качестве аргумента не принимается.
- ❑ Аргумент *«Все оценки высокие по всем критериям, прошу считать звонок не обоснованным»* - не принимается для рассмотрения и не является оправданием или смягчающим обстоятельством.
- ❑ Скриншоты должны быть вложены как самостоятельное изображение. Вставлять их в Word и иные программы **недопустимо**.
Каждому изображению должно быть присвоено название, по номеру оспаривания

- ❑ В подтверждении аргументов, в ситуациях того требующих, скрины должны быть предоставлены сразу (время оформления; подключение страховок; технические проблемы).
Важно: для подтверждения отсутствия доп.услуг – прикладывайте так же скрин из программы, где отображены товары/услуги, которые оформлялись в кредит.
Если скрин не предоставляется - оценка считается обоснованной и к рассмотрению не подлежит.
- ❑ Низкие оценки, которые клиент затрудняется прокомментировать, не хочет комментировать – не оспариваются. Необходимо провести анализ ситуации и выяснить, что клиента могло не устроить и провести работу в кредитном отделе.
- ❑ «Ночные магазины» присылают все оценки по сотрудникам, они будут сняты с Ваших рейтингов.
- ❑ Все аргументы по оспариваниям должны предоставляться в срок указанный в письме. Если аргументы предоставлены позже – апелляция рассмотрена не будет.
Пример: 1. номер 9000000000 NPS 0 - аргументы; Личное NPS 5 - аргументы



При систематических нарушениях данного регламента будет взиматься **штраф в размере 500 руб.** Если какое-то правило будет нарушено – ответ на оспаривание не последует. При самостоятельном исправлении в срок, апелляция будет рассмотрена.

При отправке отчета кредитным специалистам, из него должны быть удалены следующие колонки:

- **ФИО клиента;**
- **№ договора клиента;**
- **Номер телефона клиента.**

КС не могут самостоятельно решать вопросы с клиентом! Звонить имеет право только УРП или РГКП.



При единоразовом нарушении данного правила будет взиматься штраф в размере 500 руб. за каждый факт нарушения.

Если слова клиента нашли свое подтверждение и действия КС были не корректны. Оценка идет в зачет сотруднику.

Обосновано

Если слова клиента не нашли своего подтверждения, а действия КС были корректны. Оценка в зачет сотруднику не идет.

**Не
обосновано**