дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которыми проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии по этапу
27.05.2021 10:42	Оформление заявки: пришла в офис, зашла в зал по обслуживанию юридических лиц, спросила с кем я могу проконсультироваться по открытию р/с.	Офис ДО	1 мин	Рашитова Айгуль	Очень часто приходилось задавать уточняющие вопросы	Вежливое отношение, терпение в ответах на повторяющиеся вопросы	5+ из 5	5	4-5 минут времени потрачены на информацию по платному тарифу, который меня не интересовал.
	Меня пригласили присесть за стол к сотруднику.		1 мин						
	Представилась, спросила как может ко мне обращаться		1 мин						
	Далее Айгуль прояснила основные моменты в рамках деятельности моего юрлица, задавала уточняющие вопросы		3-5 мин						
	Распечатала для меня памятку по тарифам, дала ознакомиться, на что я попросила рассказать мне о них простым, доступным языком.		2 мин						
	Я задала вопрос о тарифе «все за 1%». Айгуль рассказала о преимуществах тарифа, рассказала о тарифе «плати меньше», особое внимание делала именно на нем, так как озвучила, что согласно моим потребностям, данный тариф как раз подходит. Также рассказала о выгоде, если оплатить сразу за обслуживание за год, а не ежемесячно.		5 мин						
	Рассказала про корпоративные карты, их стоимость, преимущества. На уточняющие мои вопросы, по затруднении ответа, смотрела в программу и давала всю информацию. В конце предложила цифровую карту.		12 мин						
	Рассказала про смс-информирование.		3 мин						
	Рассказала о приложении, точнее ответила на все мои вопросы.		3 мин						
	Предложила платную услугу «кодовое слово» - озвучила ее преимущества, что это очень удобство, если вдруг не будет интернета, использование на удаленном доступе , как работает услуга, на мой вопрос по возможности заполнить и оформить через интернет-банк		3 мин						
	Рассказала, про USB-токин, что он платный и будет нужен при обороте свыше 3 000 000 рублей.		2 мин						
	Ответила на мой вопрос о внесении наличных, что выгоднее вносить через банкомат на корпоративную карту.		3мин						
	Далее оформление расчетного счета, Паспорт, ИНН, Начала		15 мин						