



Ташкинов Юрий



«ЖАЛОБЫ: АНАЛИТИКА И РЕКОМЕНДАЦИИ»



Причины жалоб: аналитика





Задержка сроков

- аккаунт не правильно распределяет время
- забывает, уезжает
- не видит уведомление о необходимости начала работы
- не контролирует работу исполнителей
- не правильно считает сроки по таблице,
- не всегда нажимает кнопку «отправить клиенту»
- не отвечает клиенту на запросы 2-3 дня



Я СНОВА В РЕЖИМЕ
«Я НИЧЕГО НЕ УСПЕВАЮ» И
«БЕЗУМНО ХОЧУ СПАТЬ»



Качество работы

- ошибки в планировке (не учитывается БТИ, сносятся стены, обозначаются неверные размеры, плохая эргономика)
- по чертежам: нет привязок, не все обозначено, или что-то не поставлено (розетка, выключатель)
- в визуализациях: вставляются не те модели, растягиваются предметы, качество картинок, добавляются лишние предметы или что-то не добавлено





Манера общения

- общаемся не очень вежливо
- не отвечаем полностью на вопрос, или вообще не отвечаем по несколько дней
- если клиент не доволен, то мы начинаем переходить на его волну и говорить в таком же тоне
- начинаем объяснять причины своих ошибок личными проблемами, недовольством работой и коллегами
- перекладываем ответственность на других
- предлагаем расторжение договора, возвраты или воспользоваться услугами другой компании
- никогда не извиняемся (за все время видел около 3-4 человек, которые извинились)



Рекомендации

- следите за временем проекта: ставьте заметки/будильники!
- контролируйте работу своей команды
- Еще раз разобраться с таблицей и как считать сроки по ней
- проверяйте все действия в CRM, НЕ ЗАБЫВАЙТЕ нажимать кнопку «Отправить».
- если куда уезжаете, то убедитесь что там будет интернет или решите этот вопрос заранее до отъезда.
- при работе над проектом, проверяйте всю техническую документацию
- если клиент просит что-то установить, и для этого требуется определенная техническая документация, - то данный вопрос обязательно уточнять у комплектации (подводы и прочее).



Рекомендации

- перед выдачей чертежей/визуализаций - внимательно проверяйте работу исполнителей
- общаемся с клиентом вежливо, отвечаем развернуто на его вопросы, т.к. он обратился чтобы получить ДП и профессиональную консультацию. Если клиент не доволен чем-то, объяснять, - что и почему
- если есть ошибки с нашей стороны, то нужно обязательно извиниться, на личности ни в коем случае не переходим
- НИКОГДА не предлагайте расторгнуть договор, забрать средства за проект. Не «посылайте» клиентов в другую компанию
- вопросы по ремонту адресуйте отделу продаж



L/O/G/O

Thank You!

www.themegallery.com

