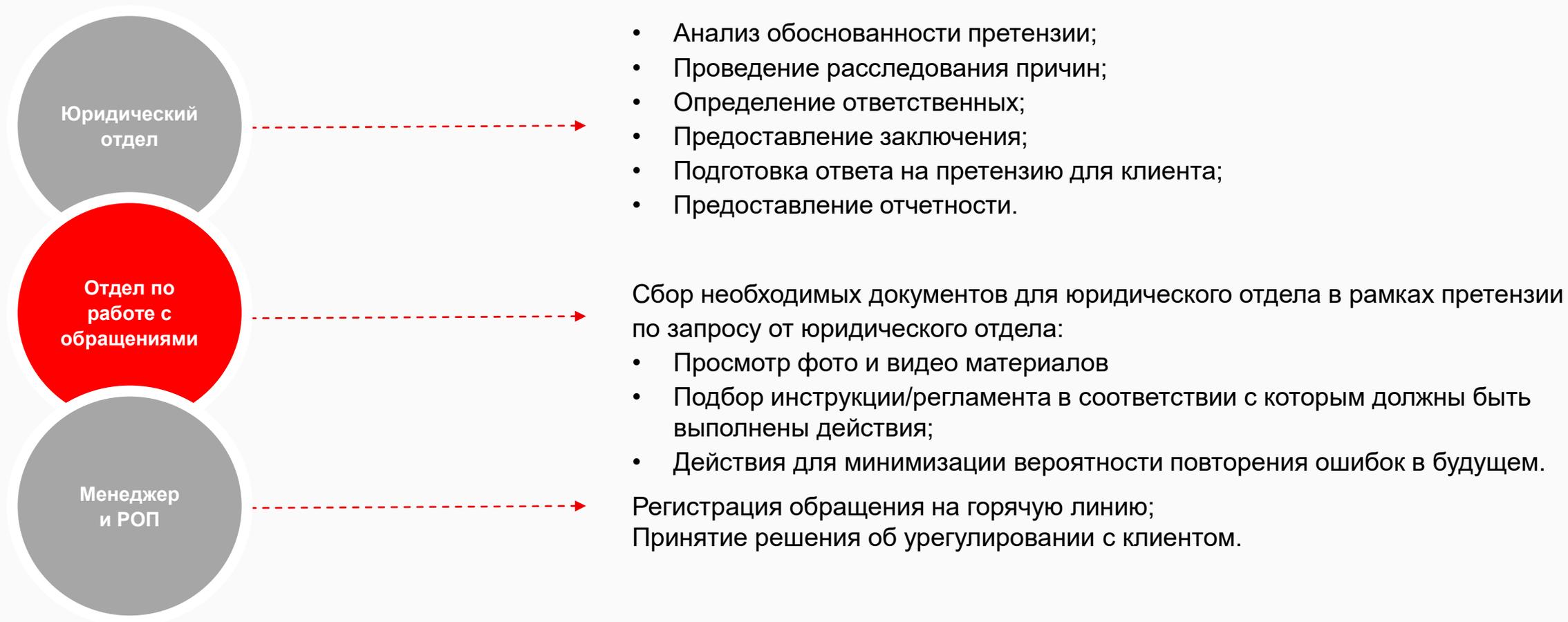


Порядок рассмотрения претензий свыше 20 тысяч



Претензии на сумму **свыше 20 000 рублей** рассматривают совместно:



1. Регистрация претензий
2. Принятие в работу
3. Запрос информации
4. Заключение по претензии
5. Принятие итогового решения
6. Отчетность

01 Зарегистрировать

После выяснения всех обстоятельств, менеджер регистрирует претензию 1С через карточку перевозки.

02 Обсудить, что важно

Обсудите с клиентом, что необходимо сделать, чтобы урегулировать проблему. Какой вариант решения будет приемлем для клиента.

03 Сообщить о действиях

Для решения ситуации:
«Давайте поступим так: я передам информацию об этой ситуации в отдел контроля качества для выяснения обстоятельств и принятия решения».

04 Выслушать

Спокойно, не перебивая.
Понять, что именно беспокоит.
Используйте техники активного слушания («угу», «ага», «да», «так»).

05 Повторить суть

Убедитесь, что вы поняли ее правильно.
Дайте возможность клиенту подтвердить, что вы его правильно поняли.
Это позволит снизить негативный настрой.

06 Принести извинения

Выразить сожаление, что клиент столкнулся со сложностями. («Мне жаль, что Вам пришлось столкнуться с такой ситуацией», «сожалею, что так вышло»)

Юридический отдел



Юридический отдел в ходе работы может запрашивать:

- Объяснительные с сотрудников склада, водителей СТ, привлеченных водителей.
- Фото- и видеоматериалы со складов.
Просмотр фото и видеоматериалов специалистом по работе с обращениями.
- СРО, СРП – хранятся в 1С.

После получения ответа сотрудник Юридического департамента:

- 1** — Анализирует полученную информацию, делает выводы о причинах и путях решения проблемы, определяет ответственных/виновных.
- 2** — Составляет «Заключение по претензии», указывает объективное изложение ситуации, требования.
- 3** — Оценивает степень вины компании и клиента.
Наличие возможности взыскания предъявленных клиентом требований с третьих лиц.
- 4** — Указывает юридическую оценку требований:
 - соответствие размера ущерба требованиям;
 - наличие документального подтверждения требований.
- 5** — Фиксирует юридическую силу претензии: судебную перспективу, риски предъявления клиентом требований на портале АТИ.

Этапы:

01 Юридический департамент

Подготавливает заключение по претензии, вносит его в 1С, отправляет на e-mail заинтересованным сотрудникам.

02 Руководитель Департамента продаж / Директор по продажам

Принимают итоговое решение по претензии и какой ответ предоставить клиенту.

03 Менеджер

Решение, согласованное с руководителем Департамента продаж, менеджер вносит в 1С в «Претензию», оформляет и отправляет клиенту.
Связывается с клиентом для урегулирования вопроса.

- 1 Предоставление скидок на будущие перевозки – наиболее приоритетный способ компенсации;
- 2 Вычет суммы претензии из стоимости текущей перевозки;
- 3 Отказ в удовлетворении в случае необоснованности;
- 4 Выплата клиенту денежной компенсации;
- 5 Возможен взаимозачет при наличии встречных требований к клиенту.

Этапы:

01 Юридический департамент

Решение принимается полностью юридическим отделом.

02 Руководитель Департамента продаж / Директор по продажам

Курируют работу по претензии.

03 Менеджер

- Если принято решение удовлетворить требования клиента, ответ клиенту согласовывает с Директором.
- Оформляет пакет документов и передает в финансовый департамент.

Еженедельно:

Отчет по зарегистрированным обращениям:

- сумма;
- удовлетворена/нет;
- подтверждена вина компании;
- способ урегулирования.

Ежемесячно:

1. Рассылка о нарушениях для принятия решения о проработке ошибок, наложении взысканий.
2. Передает информацию в отдел оптимизации для изменения инструкций.

На постоянной основе:

На постоянной основе инициирует и контролирует:

- изменение регламентов;
- повторение материала участниками (рассылки, опросы, тестирование).
- предоставление отчетов всем заинтересованным подразделениям.

**Спасибо
за внимание!**

