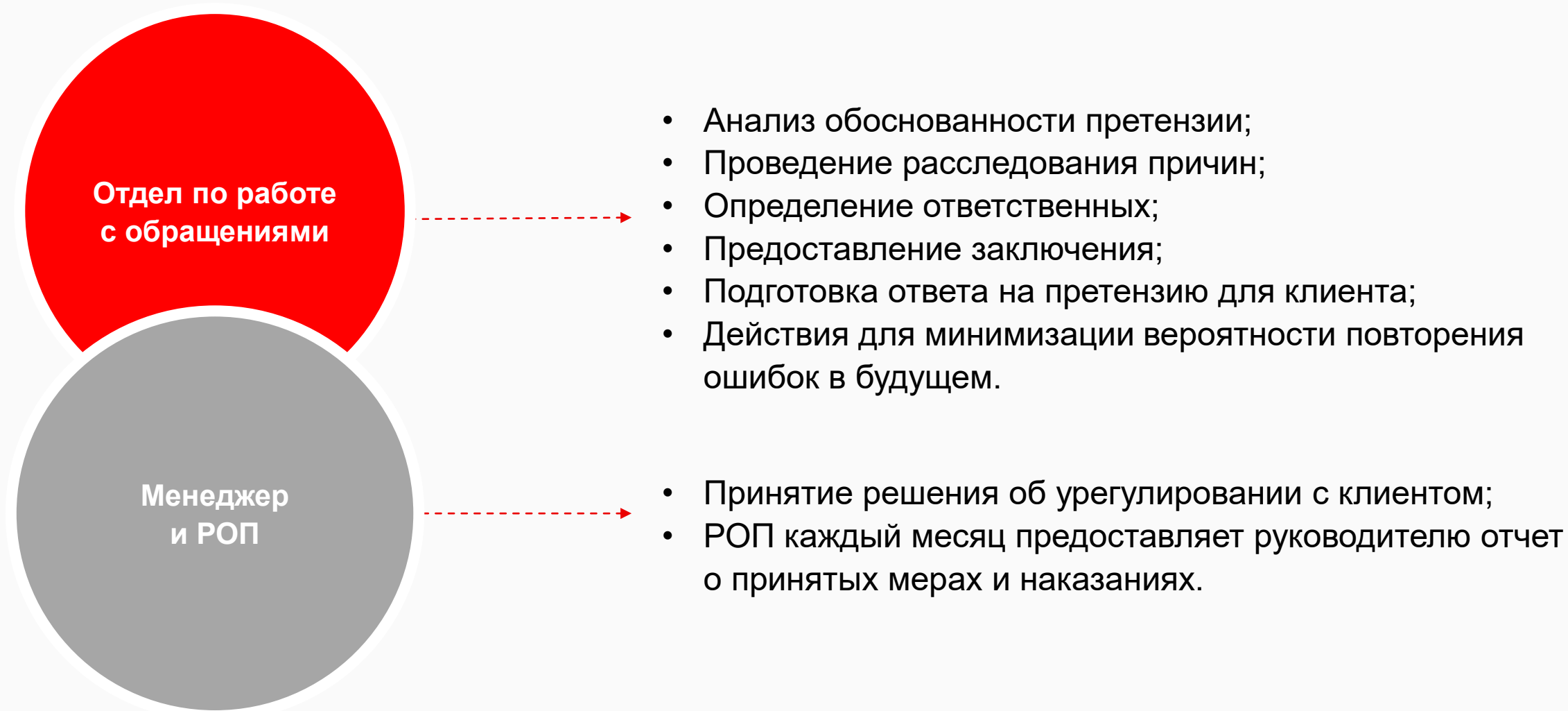


Порядок рассмотрения претензий до 20 000 рублей



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



1. Регистрация претензий
2. Принятие в работу
3. Ответ на «Запрос объяснения»
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 её 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»)

Специалист по работе с обращениями:



Сроки: в рабочее время принимает в работу в течение двух часов. Если обращение поступило после 17:00 – то не позднее 10 утра следующего рабочего дня.

Участник произошедшего может:

- В полученной задаче подробно ответить на поставленные вопросы и описать произошедший случай.
- При необходимости прикрепить к задаче файлы.
- Перевести задачу в статус «Выполнено», после чего ответ автоматически отобразится у специалиста по работе с обращениями.

После получения ответа специалист по работе с обращениями:

- 1 • Анализирует полученную информацию, делает выводы о причинах и путях решения проблемы.
- 2 • Определяет виновных/ответственных по итогу всех собранных данных.
- 3 • Подготавливает и описывает заключение на «Горячей линии».
- 4 • Указывает рекомендации по решению и предотвращению данных ошибок.
- 5 • Обозначает ответственных и предполагаемые меры взыскания.

Отказ в удовлетворении Претензии

Этапы:

01

Специалист по работе с обращениями

Подготавливает текст отказа клиенту, согласовывает со своим руководителем. При необходимости отправляет его на электронную почту Юридического департамента jur@samcom.ru для проверки и корректировки.

02

Сотрудник Юридического департамента

На основании полученной информации проверяет и корректирует текст отказа клиенту в соответствии с юридическими нормами. Скорректированный ответ по эл. почте отправляется менеджеру в течение двух рабочих дней.

03

Менеджер

Отправляет отказ клиенту.

Претензия удовлетворена

Менеджер:

- Подготавливает служебную записку на основании заключения специалиста по работе с обращениями;
- Согласовывает с руководителем и юристом и предоставляет руководителю Финансово-экономического департамента и в Бухгалтерию СЗ;
- Отправляет ответ клиенту;
- Если уменьшается стоимость текущей перевозки, подписывает с клиентом скорректированный договор-заявку и в тот же день передает его бухгалтеру по реализации;
- Если от клиента поступала официальная Претензия, указывает на ней принятое решение, визирует у руководителя своего Департамента продаж и передает её бухгалтеру по реализации.

- 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.

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!**

