



УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «Индекс-Б»
от 13.08.2018 № ОД-1808/07

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Настоящий документ представляет собой комплекс взаимосвязанных принципов, процедур и конкретных мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов ООО «Индекс-Б»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания клиентов (далее – Стандарт) является внутренним нормативным документом ООО «Индекс-Б» (далее – Компания). Стандарт устанавливает порядок обслуживания клиентов и требования, предъявляемые к качеству обслуживания клиентов и направленные на повышение удовлетворенности клиентов.

1.2. Целями данного Стандарта являются:

- установление единых норм и правил взаимодействия с клиентами;
- разработка единых требований к качеству обслуживания клиентов.

1.3. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:

- стремления Компании превосходить ожидания клиентов;
- экономии времени клиента;
- непрерывного улучшения и оптимизации процессов по предоставлению клиенту транспортного средства в лизинг, в том числе при взаимодействии ООО «Индекс-Б» с третьими лицами;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту;
- упрощения процедуры взаимодействия с клиентами.

1.4. Требования к качеству обслуживания подразделяются на:

- требования к помещению, в котором принимаются клиенты;
- требования к внешнему виду и рабочему месту сотрудника;
- требования к общению с клиентами и коллегами;
- требования к презентации лизингового продукта – предоставлению полной информации о лизинговом продукте (об условиях заключения и исполнения договора лизинга, о важности своевременной оплаты лизинговых платежей, о способах оплаты платежей, о последствиях нарушения графика внесения лизинговых платежей и условиях расторжения договора лизинга);
- требования к корпоративному сайту Компании.

1.5. Миссия Компании: мы работаем, чтобы открывать новые горизонты возможностей для каждого члена нашей команды, клиентов, партнеров и инвесторов, реализуя эффективные проекты через создание уникальных бизнес-моделей и процессов.

1.6. Принципы обслуживания клиентов Компании:

- клиент должен быть доволен качеством обслуживания, чувствовать себя комфортно и ощущать, что сотрудники помогают ему, а сотрудники, в свою очередь, всегда стремятся помочь клиенту;
- сотрудники Компании работают, взаимодействуют, в том числе друг с другом, с клиентами, контрагентами, и реализуют процессы легко, быстро и надежно, что должно удивлять, быть критерием эффективности и отличительной чертой Компании;
- сотрудники Компании прикладывают все усилия, чтобы взаимодействие с Компанией было для клиента приятным;
- сотрудники Компании обеспечивают высокий уровень клиентского сервиса и искренне радуются, когда клиент Компании остается доволен взаимодействием с Компанией и уезжает на своем авто;
- сотрудники Компании ориентированы на непрерывное развитие и открывают новые горизонты, поэтому ежедневно стремятся стать для клиентов и контрагентов лучше, чем были вчера;
- к каждой проблеме, ошибке или жалобе клиента, контрагента и/или члена команды «Индекс-Б» сотрудники Компании относятся как к возможности стать лучше, вырасти, оптимизировать процесс, а также как к следствию, которое имеет свои причины. Все действия сотрудников Компании направлены на поиск этих причин, их анализ и инициирование улучшений;
- сотрудники Компании любят свою работу, с удовольствием решают сложные задачи и создают то, чего не было на рынке;
- сотрудники Компании строят свою работу на высоких компетенциях и сильных сторонах каждого члена команды ООО «Индекс-Б», на современных технологиях, на принципах честного и порядочного отношения к делу, на уважении к людям и закону;
- любой сотрудник или представитель Компании должен помнить и выполнять все данные клиенту обещания;
- необходимо поддерживать постоянный интерес клиента к Компании путем разработки новых продуктов и услуг;
- продвижение продуктов и услуг не должно выглядеть навязчивым. Предложение дополнительных услуг и продуктов осуществляется только после выявления индивидуальных потребностей клиента.

1.7. Требования настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников, агентов и представителей Компании, независимо от занимаемой должности, а также на иных лиц, в тех случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах Компании с ними.

1.8. В своей профессиональной деятельности сотрудники, агенты и представители Компании должны руководствоваться настоящим Стандартом и неукоснительно соблюдать его принципы и требования.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В Стандарте используются следующие основные понятия и термины:

- **контакт-центр** Компании – информационно-справочный центр, обеспечивающий круглосуточный прием и обработку любых обращений клиентов, в том числе ответы на запросы клиентов по продуктам и услугам, консультирование клиентов на дороге (круглосуточная Консьерж-служба поддержки клиентов), перевод звонков на офисных сотрудников Компании (во время работы офиса), обрабатывающий также обращения по электронной и обычной почте, работающий с обращениями в режиме интернет-чата;
- **качество обслуживания** – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей клиента;
- **клиент** – физическое лицо, имеющее гражданство Российской Федерации, стран СНГ или Украины, зарегистрированное и/или проживающее на территории субъекта РФ в месте нахождения офиса Компании и обратившееся к Компании за предоставлением транспортного средства в лизинг;
- **сотрудник** – любое должностное лицо Компании.
- **офис** Компании – основной офис Компании, деятельность которого направлена на управление сотрудниками, агентами и представителями Компании, взаимодействующими с клиентами, организацию бизнес-процессов и управление ими.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЮ ДЛЯ ПРИЕМА КЛИЕНТОВ

3.1. Обслуживание клиентов организуется в помещениях офиса Компании, а также в помещениях офисов агентов или представителей Компании. К офису для обслуживания клиентов должен быть обеспечен беспрепятственный доступ посетителей, в том числе подъезд на автомобиле.

3.2. Помещение офиса должно удовлетворять требованиям санитарной гигиены, постоянно поддерживаться в хорошем состоянии (ремонт, оформление), приветствуется размещение безопасных декоративных растений.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ И РАБОЧЕМУ МЕСТУ СОТРУДНИКА

4.1. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в помещении офиса.

4.2. Одежда сотрудников, должна быть чистой, содержаться в аккуратном виде.

4.3. Необходимо наличие визитных карточек у сотрудника, ведущего прием клиентов.

4.4. Ответственность за соблюдение требований к внешнему виду и рабочему месту возлагается на сотрудника. Ответственность за доведение до сотрудников информации по корпоративной этике внешнего вида и ответственность за контроль исполнения требований в отношении внешнего вида сотрудников возлагается на директора по стратегии и развитию.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЩЕНИЮ СОТРУДНИКОВ С КЛИЕНТАМИ И КОЛЛЕГАМИ

5.1. Стандарт определяет и регламентирует требования к общению при взаимодействии с клиентом:

- в офисе;
- в контакт-центре;
- в сети Интернет.

5.2. Сотрудник офиса должен проявлять доброжелательность и стремление помочь клиенту в решении его вопросов.

5.3. Сотрудник контакт-центра общается с клиентом при входящих звонках, а также при совершении сотрудником исходящих звонков с целью получения от клиента отзыва об услуге, оказанной ему в Компании.

5.4. Сотрудники контакт-центра должны свободно общаться с клиентами на русском языке.

5.5. Звонки, поступающие в контакт-центр в круглосуточную Консьерж-службу поддержки клиентов, обрабатываются в течение 24 часов без перерывов и выходных.

5.6. Общение с клиентом при звонке в контакт-центр должно происходить в следующем порядке:

- приветствие;
- представление Компании;
- вопрос о предпочтительном обращении к клиенту;
- определение причины обращения клиента в контакт-центр посредством уточнения;
- разъяснение по вопросу обращения;

- и/или предложение о записи клиента в офис;
- и/или уточнение о предпочтительном способе получения ответа;
- уточнение о наличии дополнительных вопросов со стороны клиента;
- ответ клиенту на дополнительные вопросы;
- благодарность клиенту за обращение в Компанию;
- прощание с клиентом.

5.7. Общение с клиентом при обращении с сайта должно происходить в следующем порядке:

- приветствие;
- ответ клиенту;
- запрос номера телефона для обратной связи в случае возникновения дополнительных вопросов;
- уточнение о наличии дополнительных вопросов со стороны клиента;
- благодарность клиенту за обращение в Компанию;
- прощание с клиентом.

5.8. При верификации данных, предоставленных клиентом, агент общается с клиентом при совершении исходящих звонков с целью верификации контактных данных клиента и контактных лиц клиента. При верификации клиента и контактных данных клиента установлен следующий порядок общения с клиентом:

- приветствие;
- представление Компании;
- уточнение о факте подачи заявки на предоставление лизинга;
- идентификация клиента по заявке на предоставление лизинга;
- благодарность за уделенное время;
- прощание.

5.9. При осуществлении сотрудниками, агентами и представителями Компании обслуживания клиента необходимо избегать конфликтов. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудник, агент и представитель Компании обязан:

- стремиться действовать в интересах клиента, своевременно распознавать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения конфликтных ситуаций с участием других клиентов;
- соблюдать принцип конфиденциальности;
- в случае возникновения обстоятельств, которые могут привести к конфликту, срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации;
- в случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном или наркотическом опьянении в достойной форме попросить клиента удалиться из офиса, чтобы посетить его в другой день;
- в случае, когда ситуация выходит из-под контроля, может быть вызвана охрана или наряд полиции, а также поставлен в известность генеральный директор Компании;
- при разрешении конфликтных ситуаций с клиентом действия сотрудника, включая принимаемые им решения, не должны преследовать личный интерес;
- сотрудник, агент или представитель Компании должны демонстрировать достойное поведение в отношении фактов некорректного с ними обращения со стороны клиентов, стремясь осознать причины, спровоцировавшие клиента на конфликт, провести дальнейший анализ причин и инициировать корректировку процессов Компании с целью недопущения подобных конфликтных ситуаций в будущем;
- являясь представителем Компании, сотрудник должен отвечать не лично, а от лица Компании. Например, извиняться не «Я не виноват», а за ситуацию в целом и от лица Компании: «Извините за эту ситуацию» или «Приносим извинения за доставленные неудобства» и т.п. Сотрудник не должен давать рекомендаций и советов от себя лично;
- при взаимодействии с негативно настроенным клиентом или в ситуации, которая потенциально может перерасти в конфликтную, сотрудник, агент или представитель Компании НЕ имеет права:
 - переходить в общении с клиентом на «ты»;
 - брать на себя обучение клиента хорошим манерам;
 - обращаться к клиенту высокомерным тоном;
 - принимать негативные эмоции клиента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
 - состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм;
 - повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
 - использовать аргумент: «клиентов много, а я один», «не говорите мне, что я должен делать...» и т.п.;

- перебивать собеседника;
- вступать в физический контакт.

5.10. Во избежание конфликта необходимо закончить разговор с клиентом достойно и позитивно.

5.11. Ответственность за соблюдение требований к общению сотрудников, агентов и представителей Компании с клиентом и коллегами возлагается на самих сотрудников, агентов и представителей Компании.

5.12. Ответственность за обучение и доведение информации по корпоративной этике до агентов и представителей Компании возлагается на специалиста по управлению продажами.

5.13. Ответственность за контроль соблюдения сотрудниками контакт-центра требований к общению с клиентами возлагается на бизнес-аналитика.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕЗЕНТАЦИИ ПРОДУКТА И КОМПАНИИ

6.1. При обращении клиента по вопросу предоставления лизинга сотрудник или агент обязаны максимально проконсультировать клиента по следующим вопросам:

- деятельность Компании;
- доступные лизинговые продукты;
- требования, предъявляемые при конкретном лизинговом продукте, к клиенту, его документам и выбранному транспортному средству;
- сроки предоставления лизинга;
- доступные дополнительные услуги;
- размер лизинговых платежей;
- способы оплаты лизинговых платежей;
- последствия, наступающие при нарушении графика внесения лизинговых платежей или непогашении лизинговых платежей в полном объеме, и условия расторжения договора лизинга;
- условия предоставления лизинга и использования транспортного средства.

6.2. Во время презентации лизингового продукта сотрудник или агент обязаны предоставлять клиенту информационные материалы для ознакомления с лизинговыми продуктами и требованиями к оформлению договора лизинга и погашению лизинговых платежей.

7. ТРЕБОВАНИЯ К КОРПОРАТИВНОМУ САЙТУ КОМПАНИИ

7.1. С целью информирования клиентов по вопросам предоставления лизинга и оплате лизинговых платежей Компания размещает на корпоративном сайте документацию.

7.2. На корпоративном сайте Компании должна быть размещена только актуальная информация.

7.3. Ответственность за актуализацию документации, размещенной на сайте Компании, возлагается на разработчика документа.

7.4. Ответственность за размещение документации на сайте Компании возлагается на директора по стратегии и развитию.

7.5. Ответственность за контроль своевременной актуализации документации на сайте возлагается на бизнес-аналитика.

8. ОБУЧЕНИЕ ТРЕБОВАНИЯМ К ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

8.1. Целевая аудитория при обучении требованиям Стандарта определяется из сотрудников контакт-центра, агентов и представителей Компании. Все перечисленные сотрудники обязаны пройти обучение знанию требований Стандарта перед началом работы.

8.2. Обучение проводится со дня, когда сотрудник контакт-центра, агент или представитель Компании приступают к своим новым обязанностям, связанным с обслуживанием клиентом Компании. После прохождения обучения проводится тестирование на проверку знаний. В случае успешного прохождения тестирования сотрудник контакт-центра, агент или представитель Компании допускаются к выполнению действий, связанных с обслуживанием клиентов.

8.3. В случае отрицательного результата по тестированию сотрудник контакт-центра, агент или представитель Компании проходят повторное обучение и повторное тестирование. Если повторное прохождение тестирования дало отрицательный результат, то указанный сотрудник контакт-центра, агент или представитель Компании не допускаются к работе с клиентами.

8.4. Ответственность за обучение агентов и представителей Компании несет специалист по управлению продажами. Ответственность за обучение сотрудников контакт-центра несет бизнес-аналитик. Ответственность за обучение требованиям Стандарта и тестирование агентов, представителей Компании, сотрудников контакт-центра несет бизнес-аналитик.

9. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

9.1. Для получения наиболее объективной оценки качества обслуживания в Компании используется несколько способов контроля:

- опросы клиентов;
- внутренние проверки;
- проверка контакт-центра.

10. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

10.1. Клиент должен иметь возможность оставить обращение любыми возможными и удобными для него способами.

10.2. Все возможные способы регистрации обращений клиент должен видеть на корпоративном сайте Компании, а также этой информацией должны обладать все сотрудники контакт-центра, агенты и представители Компании, которые осуществляют непосредственное взаимодействие с клиентами.

10.3. Необходимо учитывать, что часть клиентов не готова оставлять письменное обращение и может изложить свою проблему исключительно устно по телефону сотруднику.

10.4. Также клиенту необходимо предоставить возможность получения ответа Компании любым удобным для него способом: электронная почта, телефон, почтовая связь. При фиксации обращения в Компанию у клиента необходимо уточнить данную информацию.

10.5. При приеме обращения клиент должен иметь информацию о сроках рассмотрения его обращения.

10.6. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения клиент должен получить информацию о причинах нарушения сроков и о новом сроке.

10.7. Все обращения клиентов должны поступать бизнес-аналитику, который обладает достаточными правами и полномочиями для урегулирования вопросов с клиентом.

10.8. Бизнес-аналитик должен иметь доступ ко всей информации о клиенте с целью получения первичной и максимально правдивой информации о клиенте: информация по клиенту и т.п. Получение информации из первоисточника дает возможность рассмотреть обращение клиента максимально эффективно и принять единственно верное, клиентоориентированное решение.

10.9. Все обращения клиентов заносятся в единую базу. По каждому обращению бизнес-аналитик назначает ответственного исполнителя, который отвечает за полное урегулирование ситуации с клиентом. По факту рассмотрения всех обстоятельств инцидента принимается решение об обоснованности или необоснованности претензий клиента. По необоснованным претензиям клиенту подготавливается развернутый мотивированный ответ. Информация о проделанной работе по обращению должна быть оформлена ответственным исполнителем в виде электронного письма бизнес-аналитику.

10.10. В ходе рассмотрения обращения клиента ответственный исполнитель обязан получить полную информацию о сложившейся ситуации: отчеты из системы BrainySoft, объяснительные записки сотрудников, агентов или представителей Компании и т.п. В обязательном порядке ответственный исполнитель связывается с клиентом и еще раз уточняет все обстоятельства и причины случившегося.

10.11. Решение текущих проблем клиента – это не основная задача сотрудников Компании, а лишь маркер неоптимальности определенного процесса, вызвавший возникновение данной проблемы. Основная задача сотрудников Компании – выявление слабых мест в обслуживании клиентов и разработка корректирующих и предупреждающих мероприятий с целью недопущения повторного возникновения данной проблемы.

10.12. С заданной периодичностью один раз в месяц бизнес-аналитик проводит анализ всех поступивших и обработанных обращений клиентов и готовит отчет с включением в него, при наличии, инициатив сотрудников Компании по изменениям и улучшениям, который предоставляет генеральному директору и директору по стратегии и развитию для ознакомления и принятия дополнительных решений по применяемым мерам, о необходимости пересмотра того или иного лизингового продукта, дополнительной услуги, процесса, технологии.

10.13. В ходе обработки обращения клиент нуждается в постоянном информировании о ходе работы с его обращением. Коммуникации могут быть по телефону или электронной почте. Если клиенту ответ предоставлен по Почте России, то клиента также необходимо уведомить об этом любым доступным способом.

10.14. Обращения от клиентов должны собираться по следующим каналам обратной связи:

- устное обращение при посещении офиса;
- устное обращение при звонке в контакт-центр;
- письменное обращение через форму обратной связи на корпоративном сайте Компании;
- письменное обращение по электронной почте;
- письменное обращение при посещении офиса;
- письменное обращение, отправленное через Почту России.

10.15. При устном обращении клиента сотрудник, принимающий обращение, должен:

- внимательно выслушать обращение клиента;

- поблагодарить клиента за помощь Компании в ее стремлении каждый день становиться лучше за счет поиска и устранения ошибок;
- уточнить причину обращения;
- зафиксировать обращение;
- во избежание конфликта необходимо закончить разговор позитивно;
- искренне поблагодарить клиента за обращение в Компанию и за уделенное время;
- сообщить клиенту, в течение какого времени будет получена обратная связь от сотрудников Компании по поданному обращению;
- уточнить у клиента о наличии дополнительных вопросов;
- попрощаться с клиентом, определив его важность для Компании в вопросах улучшения;
- незамедлительно направить информацию по обращению бизнес-аналитику по адресу feedback@ib-car.ru.

10.16. Дальнейшая работа с обращениями осуществляется бизнес-аналитиком Компании.

10.17. При получении обращения от клиента в письменном виде сотрудник Компании должен направить информацию по обращению для дальнейшей обработки по адресу feedback@ib-car.ru.

10.18. При получении обращения от клиента по электронной почте бизнес-аналитик должен отправить ответ клиенту о принятии обращения в течение 8 рабочих часов.

11. ИЗМЕНЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ

11.1. Сотрудники Компании должны постоянно улучшать деятельность по обслуживанию клиента: анализировать существующие процессы взаимодействия с клиентами и предлагать решения по их оптимизации. Изменения и улучшения могут быть направлены на совершенствование:

- процесса обслуживания клиента;
- процесса работы с обращениями;
- технических возможностей корпоративного сайта при обслуживании клиента;
- технических возможностей программного продукта BrainySoft при обслуживании клиента;
- предлагаемых лизинговых продуктов и дополнительных услуг;
- корпоративной культуры Компании;

11.2. Изменения и улучшения также могут быть ориентированы на внедрение в Компании инновационных предложений, обеспечивающих ее конкурентоспособность, скорость развития и сокращение времени на реализацию процессов. Изменения и улучшения могут направляться как внутрь Компании, так и быть источником изменений и улучшений в деятельности контрагентов «Индекс-Б».