

Утверждаю

Генеральный директор
ТОО «Коллекторское Агентство
М.Б.А. Финансы»
Ахметов Б.Т.



27 сентября 2024 г.



**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
в ТОО «Коллекторское агентство М.Б.А. Финансы»**

Содержание

- 1. Термины и определения**
- 2. Общие положения**
- 3. Управление качеством**
- 4. Общие правила обслуживания клиентов**
- 5. Общение с клиентами по телефону**

1. Термины и определения

ТОО – ТОО «Коллекторское агентство МБА Финансы» (далее – Компания)

Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем продуктов и услуг Компании.

Стандарты качества обслуживания Клиентов – документ, определяющий единый подход к качеству обслуживания Клиентов работниками Компании, в обязанности которых входит обслуживание Клиентов (далее – Стандарты).

2. Общие положения

Настоящие Стандарты качества обслуживания Клиентов Компании (далее – Стандарты) определяют единый подход качественного обслуживания Клиентов, обязательный для соблюдения всеми работниками Компании, задействованными в обслуживании Клиентов.

Обслуживание Клиентов в офисах Компании строится на следующих принципах:

- Грамотное, эффективное и компетентное консультирование Клиента.
- Создание для Клиента атмосферы уважения, вежливости и честности в решении вопросов.
- Предложение Клиентам современного набора финансовых продуктов и услуг.
- Обеспечение высоких показателей скорости и надежности в обслуживании.

Стандарты являются обязательными для выполнения работниками всех Подразделений (в том числе обособленных), как непосредственно осуществляющих работу с Клиентами, так и находящихся в зонах обслуживания Клиентов в рамках служебной необходимости.

Случаи неисполнения Стандартов считаются нарушением корпоративной дисциплины.

К работнику, нарушившему требования Стандартов, и к его непосредственному руководителю, будут применяться меры дисциплинарного воздействия.

Целями настоящих Стандартов являются:

- определение единых критериев и стандартов качества обслуживания Клиентов, создание системы управления качеством обслуживания;
- организация контроля за исполнением требований настоящих Стандартов.

3. Управление качеством

Цель управления качеством – достижение максимального соответствия уровня работы работников Компании настоящим Стандартам.

Непосредственное управление качеством осуществляют руководители Подразделений Компании, отвечающие за обслуживание Клиентов.

В процессе управления качеством решают следующие задачи:

Стимулирование работников Подразделений Компании к повышению квалификации, мотивация персонала к осознанию важности качества обслуживания Клиентов, обеспечению поддержания корпоративной культуры на высоком уровне.

Информирование работников Подразделений Компании о достигнутых результатах.

Анализ результатов проверок качества обслуживания и пожеланий Клиентов с целью обеспечения постоянного соответствия настоящим Стандартам. Информирование руководства Компании о результатах проведенного анализа.

Периодический пересмотр существующей системы контроля качества с целью определения мер по ее усовершенствованию.

4. Общие правила обслуживания клиентов

Каждый работник должен осознавать, что от его работы зависит репутация Компанию, поэтому при обслуживании Клиентов работнику необходимо:

Быть вежливым, доброжелательным, проявлять заинтересованность в Клиенте так, чтобы Клиент был рад вернуться в Компанию.

Оперативно и качественно решать все вопросы Клиентов.

Предоставлять Клиентам полную и достоверную информацию.

Общаться с Клиентом на понятном ему языке. При использовании специальных финансовых терминов или сокращений разъяснять, что они означают без уточняющих вопросов со стороны Клиента.

Отключать при работе в Клиентском зале звук мобильного телефона и убирать его из поля зрения Клиента.

Если требуется уточнить какую-либо информацию для Клиента, необходимо самостоятельно связаться с ним, а не просить перезвонить.

Обращаться к коллегам в присутствии Клиентов по имени (при этом необходимо использовать только полное имя, иные (сокращенные, уменьшительно-ласкательные и пр.) формы имен не допускаются).

5. Общение с клиентами по телефону

При общении с Клиентом по телефону работнику необходимо:

При ответе на звонок приветствовать клиента: «Доброе утро/день/вечер! «ТОО «Коллекторское агентство МБА Финансы», ФИО!»

Общаться с Клиентом на понятном ему языке.

Контролировать громкость и темп речи.

Проверять, правильно ли Вы поняли Клиента, задавать уточняющие вопросы.

Слушать Клиента внимательно, не перебивать его.

Если необходимо перевести Клиента в режим ожидания, предупредить об этом Клиента, принести извинения и уточнить у Клиента, может ли он ждать. Поблагодарить Клиента за ожидание.

Звонить и перезванивать Клиенту в оговоренное время.

Отвечать на все вопросы Клиента, не игнорировать их.

Если Клиент не может ждать, уточнить его контактный телефон и удобное время для связи.

Если звонит телефон коллеги, постараться ответить на звонок.

Работнику необходимо обращать внимание на следующее:

Не отвлекаться на другие дела во время телефонного разговора.

Никогда не перебивать Клиента.

Не переадресовывать Клиента на сайт Компании, постараться предоставить полную консультацию самостоятельно.

Не прерывать диалог с Клиентом более чем на 2 минуты.

Не инициировать окончание диалога. Дать возможность Клиенту попрощаться первым.