



Повышение компетентности сотрудников, работающих в центре обслуживания клиентов

**Гвановская Татьяна ЛМ
СПБ 9**

ЦЕЛЬ:



Повысить до 30.09.2019
компетентность
сотрудников,
работающих в центре
обслуживания клиентов
до 100%



Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний



Задачи

Переработка
процедуры
послепродажного
обслуживания

Организация
обучения
сотрудников по
послепродажному
обслуживанию

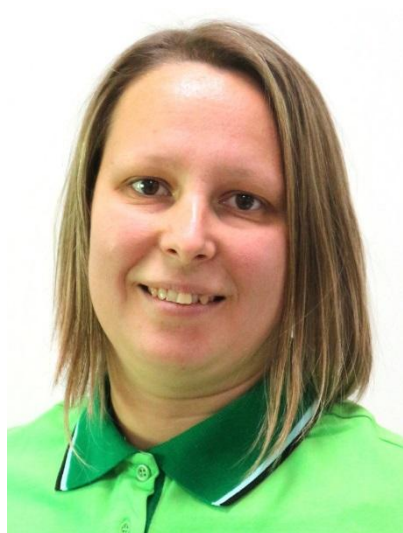
Разработка теста

Проведение
оценки уровня
знаний



Лучший работодатель России 2016

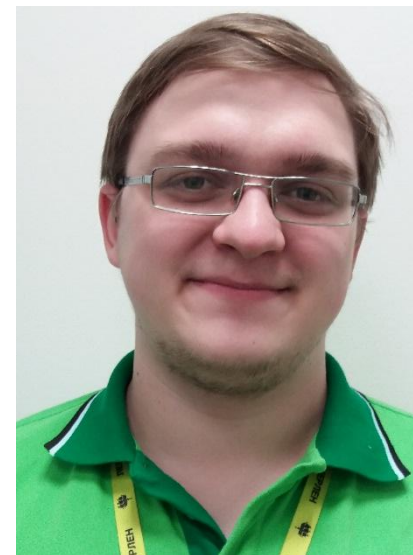
Рабочая группа



Марина
Бондарева



Жанна
Андреева



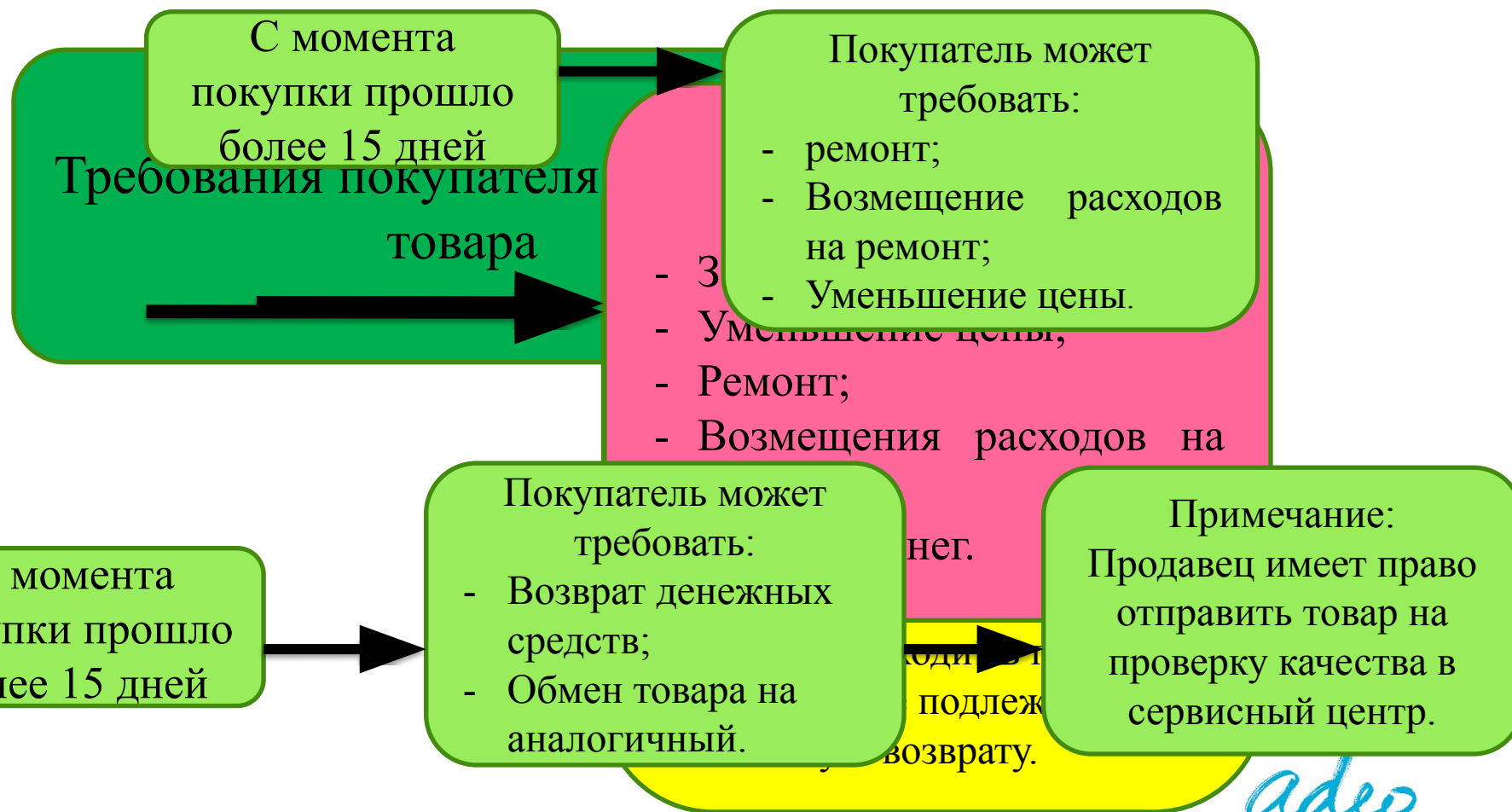
Алексей
Ширинянц



Лучший работодатель России 2016

План действий и организация работы команды

Мероприятие	Отвественный	Исполнитель	Июль 2019	Август 2019	Сентябрь 2019
1. Переработка процедуры послепродажного обслуживания	Гвановская Т.	Гвановская Т., Ширинянц А.			
2. Разработка опросника по послепродажному обслуживанию	Гвановская Т.	Гвановская Т., Андреева Ж., Бондарева М.			
3. Проведение тестирования	Гвановская Т.	Бондарева М.			
4. Анализ результатов тестирования	Гвановская Т.	Гвановская Т.			
5. Составление графика обучения для КК	Гвановская Т.	Гвановская Т., Ширинянц А.			
6. Проведение обучения КК	Гвановская Т.	Ширинянц А., Андреева Ж.			
7. Проведение тестирования	Гвановская Т.	Бондарева М.			
8. Анализ результатов	Гвановская Т.	Гвановская Т.			
9. Обратная связь КК по поблодения процедуры послепродажного обслуживания	Гвановская Т.	Гвановская Т.			



Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫ
Й ДЕНЬ

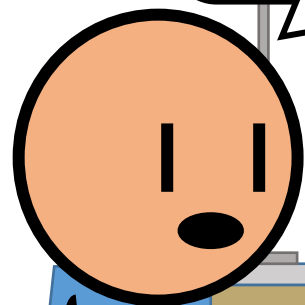


СЕРВИСН
АЯ КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ

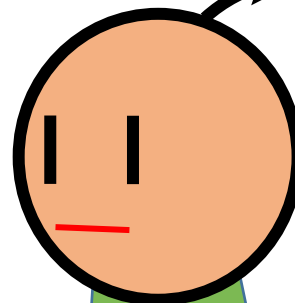


Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ



Более 15 дней назад.



Окно

ы его
и?

СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ



1

2

Центр обслуживания клиентов



Срок принятия решения

```
graph TD; A[Срок принятия решения] --> B[Ремонт]; A --> C[Обмен товара]; A --> D[Другое требование: возврат денег, возмещение убытков:];
```

Ремонт

Ст. 20 ЗоЗПП

- незамедлительно;
- Не более 45 дней.

Обмен товара

Ст. 21 ЗоЗПП

- 7 дней со дня предъявления требования;
- 20 дней, если проводится проверка качества;
- 1 месяц – нет товара для замены.

Другое требование:
возврат денег,
возмещение убытков:

- 10 дней

Центр обслуживания клиентов

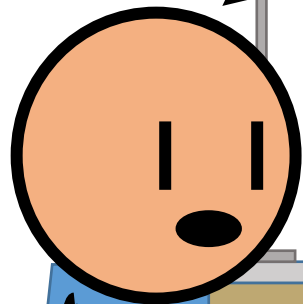
НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ



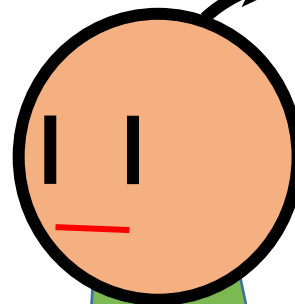
В какой период времени
могу получить бесплатное
обслуживание моего
инструмента?

В течение гарантийного
срока и при условии,
что поломка относится
к гарантийному случаю.

СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ



1



2

Виды сроков , установленные законом

Статья 5 ЗоЗПП

Гарантийный срок

Период, в течение которого мы
обязаны удовлетворять
требования покупателей.

Устанавливается
производителем или продавцом.

Срок годности

Период, по истечении которого
товар считается непригодным
для использования.

Устанавливается
производителем.

Срок службы

Период, в течение которого
изготовитель обязуется
обеспечивать потребителю
возможность использования
товара по назначению и нести
ответственность за
существенные недостатки.
Устанавливается изготовителем.

Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ

LEROY MERLIN

Держите

Необходимо убедиться, что
товар куплен в Леруа Мерлен
и без гарантийного талона мы
не сможем принять товар на
проверку качества

СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ

LEROY MERLIN

1

2

Обязательные условия
для удовлетворения
требования
потребителей


```
graph LR; A[Обязательные условия для удовлетворения требования потребителей] --- B[Товар куплен в ЛМ]; A --- C[Соблюдены сроки: - В течение гарантийного срока (если установлен); - В течение 2 лет (если не установлен); - СТМ – в течение срока службы.]; A --- D[Действительно существует недостаток – товар бракованный, есть Акт осмотра, заключение СЦ, заключение экспертизы.];
```

Товар куплен в ЛМ

Соблюдены сроки:

- В течение гарантийного срока (если установлен);
- В течение 2 лет (если не установлен);
- СТМ – в течение срока службы.

Действительно существует недостаток
– товар бракованный, есть Акт
осмотра, заключение СЦ, заключение
экспертизы.

Центр обслуживания клиентов



Заявление на
некачественный товар

```
graph TD; A[Заявление на некачественный товар] --> B[Товары, отправляемые в АСЦ]; A --> C[Все остальные товары]; B --> D[Электронная версия заявления + гарантийный талон]; C --> E[Заявление на руководителя.];
```

Товары, отправляемые в
АСЦ

Электронная версия
заявления + гарантийный
талон

Все остальные товары

Заявление на
руководителя.

В заявлении должна быть информация

- Наименование товара
- Выявленные недостатки
- Последствия (ущерб, при наличии)
- Обстоятельства, при которых выявлен недостаток
- Требование потребителя
- Размер в денежном выражении

Сотрудник магазина в заявлении:

Проставляет
дату, подпись,
расшифровку



Делает копию
заявления



Оригинал
остается в
магазине, копия -
потребителю

Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ

LEROY MERLIN

Спасибо, до
свидания

И вам всего
доброго

СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ

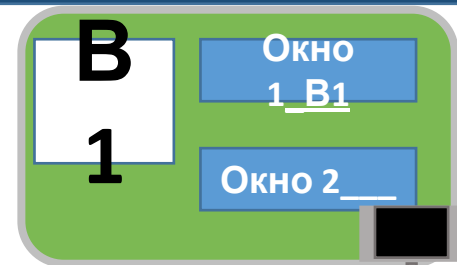
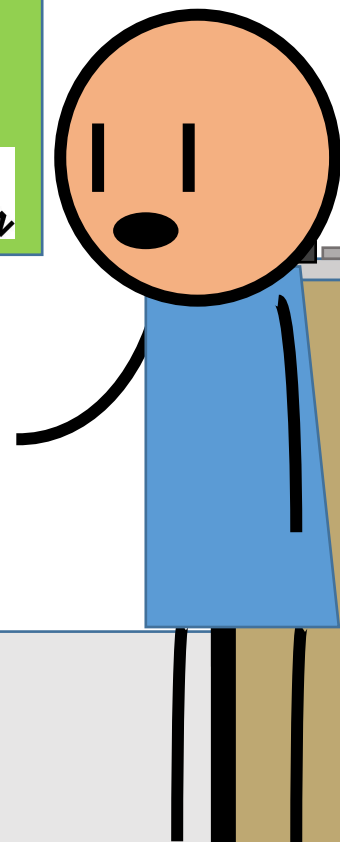
LEROY MERLIN

1

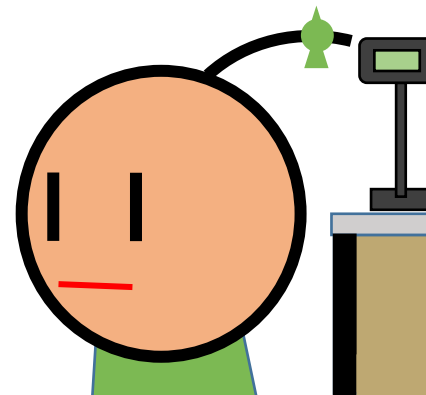
2

Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ



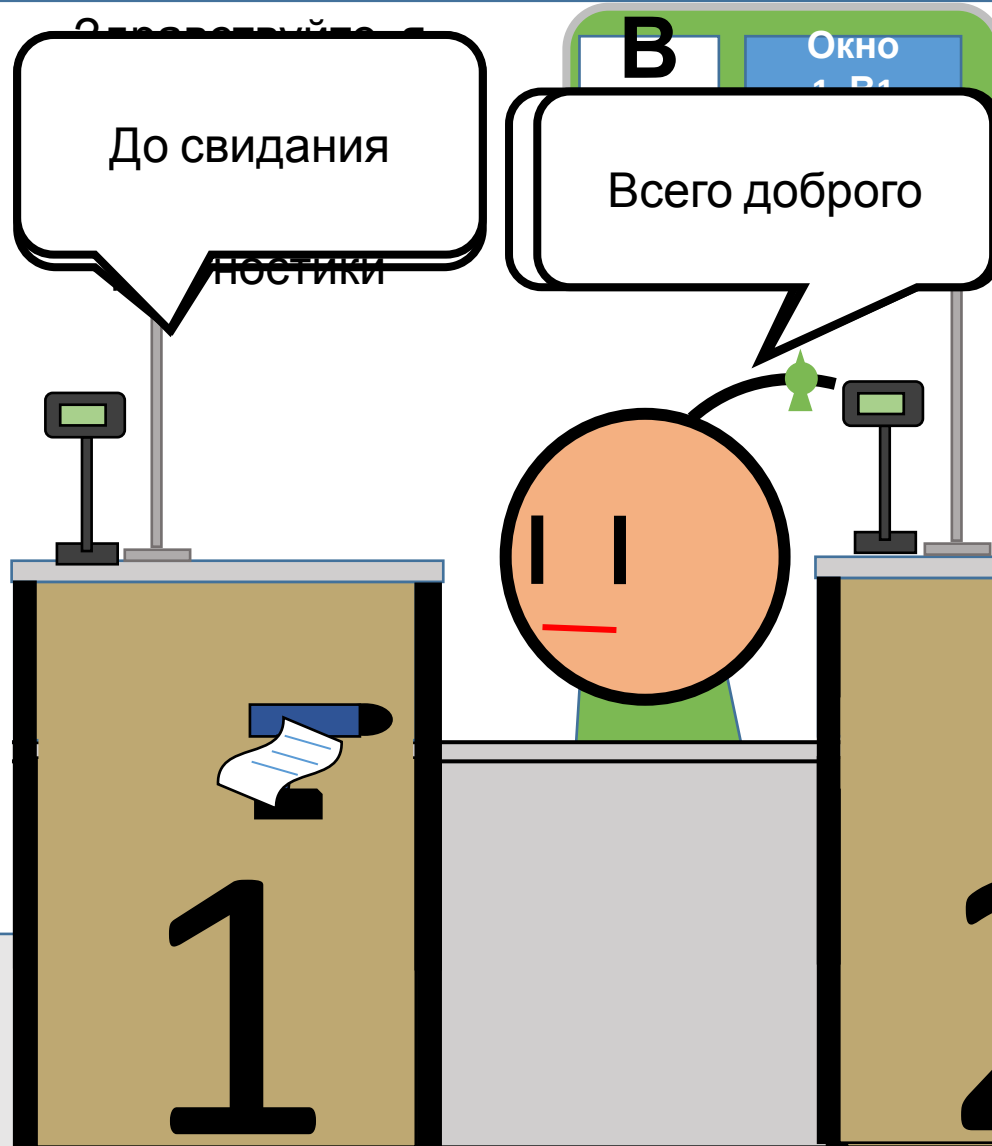
СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ



Спустя какое-то время

Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ

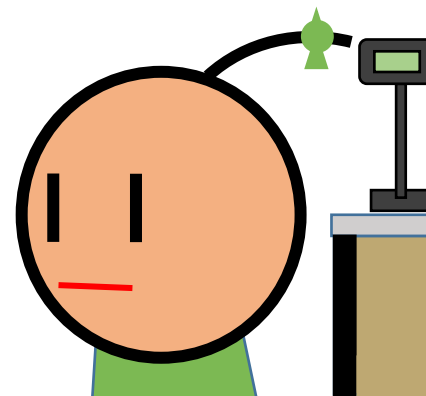
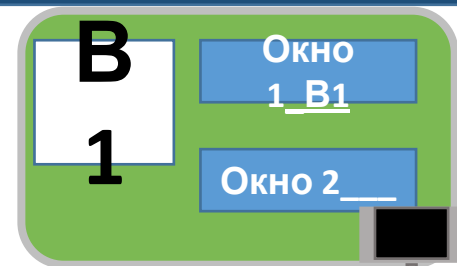
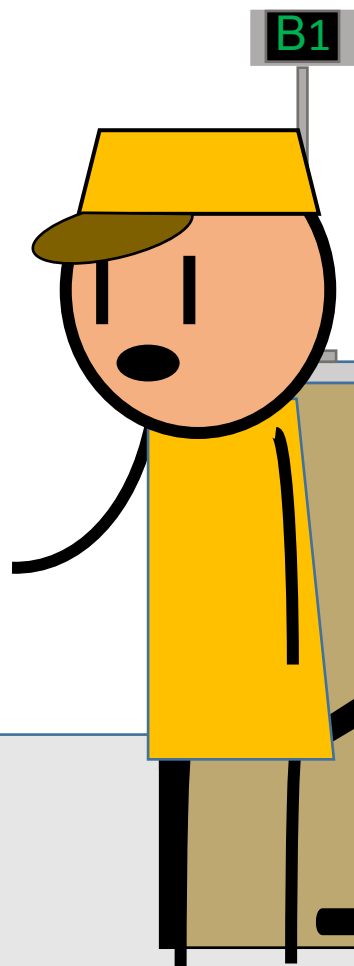


СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ



Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ

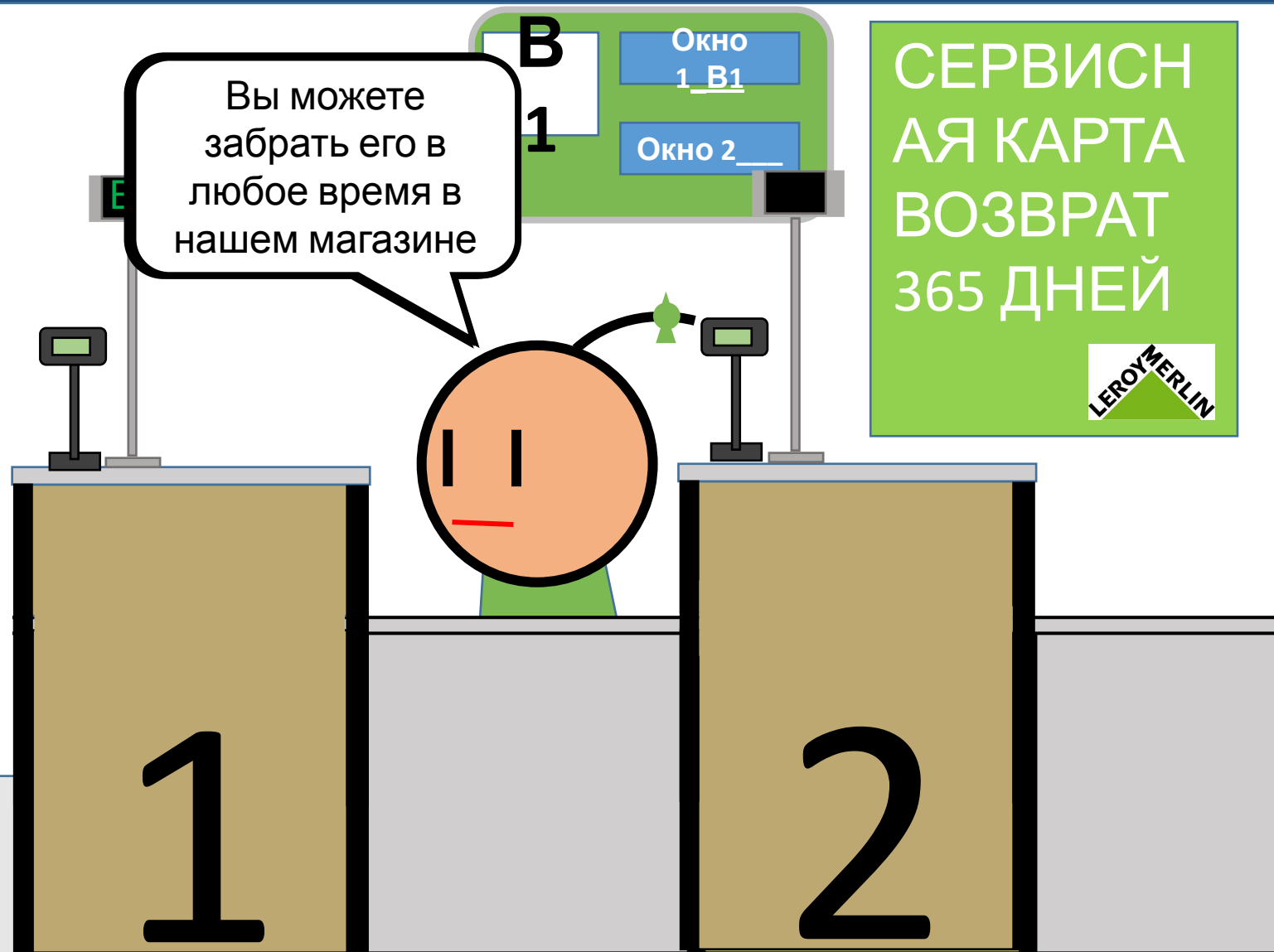


СЕРВИСНАЯ
КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ



Центр обслуживания клиентов

НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫЙ
ДЕНЬ



Выдача товара после
ремонта

уведомить
потребителя:
телефонный звонок,
СМС, по почте

Данные о
уведомлении
зафиксировать в
заявлении

Передать
потребителю копию
заключения из АСЦ

Если потребитель не
является за товаром в
течение 30 календарных
дней – отправляется
повторное уведомление

Если потребитель не
является за товаром в
течение 30 календарных дней
после повторного
уведомления, товар может
быть утилизирован при
наличии документов,
подтверждающих получение
указанного уведомления
потребителем



Спустя еще чуть-чуть
времени

Центр обслуживания клиентов



Документы, удостоверяющие личность

```
graph TD; A[Документы, удостоверяющие личность] --> B[Для граждан РФ:]; A --> C[Для иностранных граждан и лиц без гражданства:]; A --> D[Для беженцев:];
```

Для граждан РФ:

- Паспорт гражданина РФ
- Общегражданский заграничный паспорт;
- Водительское удостоверение;
- Пенсионное удостоверение;
- Удостоверение личности моряка;
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет.

Для иностранных граждан и лиц без гражданства:

- Паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство в РФ;
- Разрешение на временное проживание;
- документ, выданный иностранным государством и удостоверяющий личность лица без гражданства.

Для беженцев:

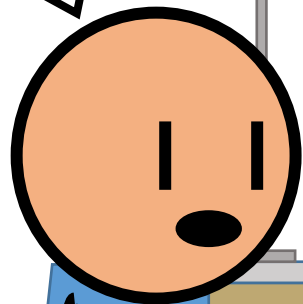
- Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем;
- Удостоверение беженца.

Центр обслуживания клиентов

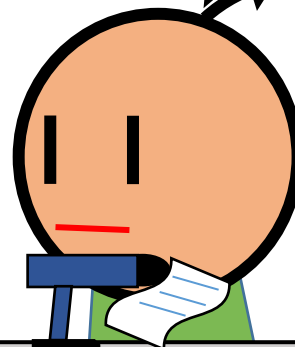
НИЗКИЕ
ЦЕНЫ
КАЖДЫ
Й ДЕНЬ

LEROY MERLIN

Спасибо
большое, до
свидания



Всего доброго



СЕРВИС
НАЯ КАРТА
ВОЗВРАТ
365 ДНЕЙ

LEROY MERLIN

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену

Постановление № 55 от 19.01.1998

- ...кабельная продукция (провода, шнуры кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия) и другие товары, отпускаемые на метраж;
- Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);
- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- ... мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ;...
- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства.
- Животные и растения.

Перечень технически сложных товаров

Постановление №924 от 10.11.2011

- Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
- Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
- Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические: дрели, перфораторы, шуруповерты, гайковерты, отвертки, пилы, лобзики, шлифмашины, в том числе угловые, полировальные машины, рубанки, ножницы, точило, машины фрезерные, инструмент ручной аккумуляторный (с зарядным устройством), станки малогабаритные для индивидуального пользования деревообрабатывающие, пистолеты-распылители

БЛАНК ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Какая статья закона о защите прав потребителей регулирует права потребителя при обнаружении в товаре недостатков:

- 25
- 18
- 19

2. Какие условия должны быть соблюдены при обмене товара надлежащего качества согласно статье 25 ЗоЗПП:

- у покупателя должен быть чек;
- товар не был в употреблении;
- у покупателя должна быть сервисная карта магазина.

3. Что такое гарантийный срок:

- период, в течение которого мы обязаны удовлетворять требования покупателей.
- период, по истечении которого товар считается непригодным для использования.
- период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

4. Срок выполнения ремонта товара, согласно статье 20 ЗоЗПП:

- не менее 10 дней
- 20 дней
- не более 45

5. По решению руководства Леруа Мерлен в качестве документа, удостоверяющего личность гражданина РФ, мы признаем:

- свидетельство о рождении;
- заграничный паспорт;
- пенсионное удостоверение;
- военный билет.

6. Что необходимо для принятия товара на сервисное обслуживание

- коробка;
- гарантийный талон;
- чек;
- ничего не надо.

7. Какого вида краску мы можем принять на возврат в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителя»:

- акриловую;
- эмаль;
- водоэмульсионную;
- ни какую.

8. Если у потребителя отсутствует кассовый или товарный чек либо иной документ, который удостоверит факт и условия покупки. Это...

- является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

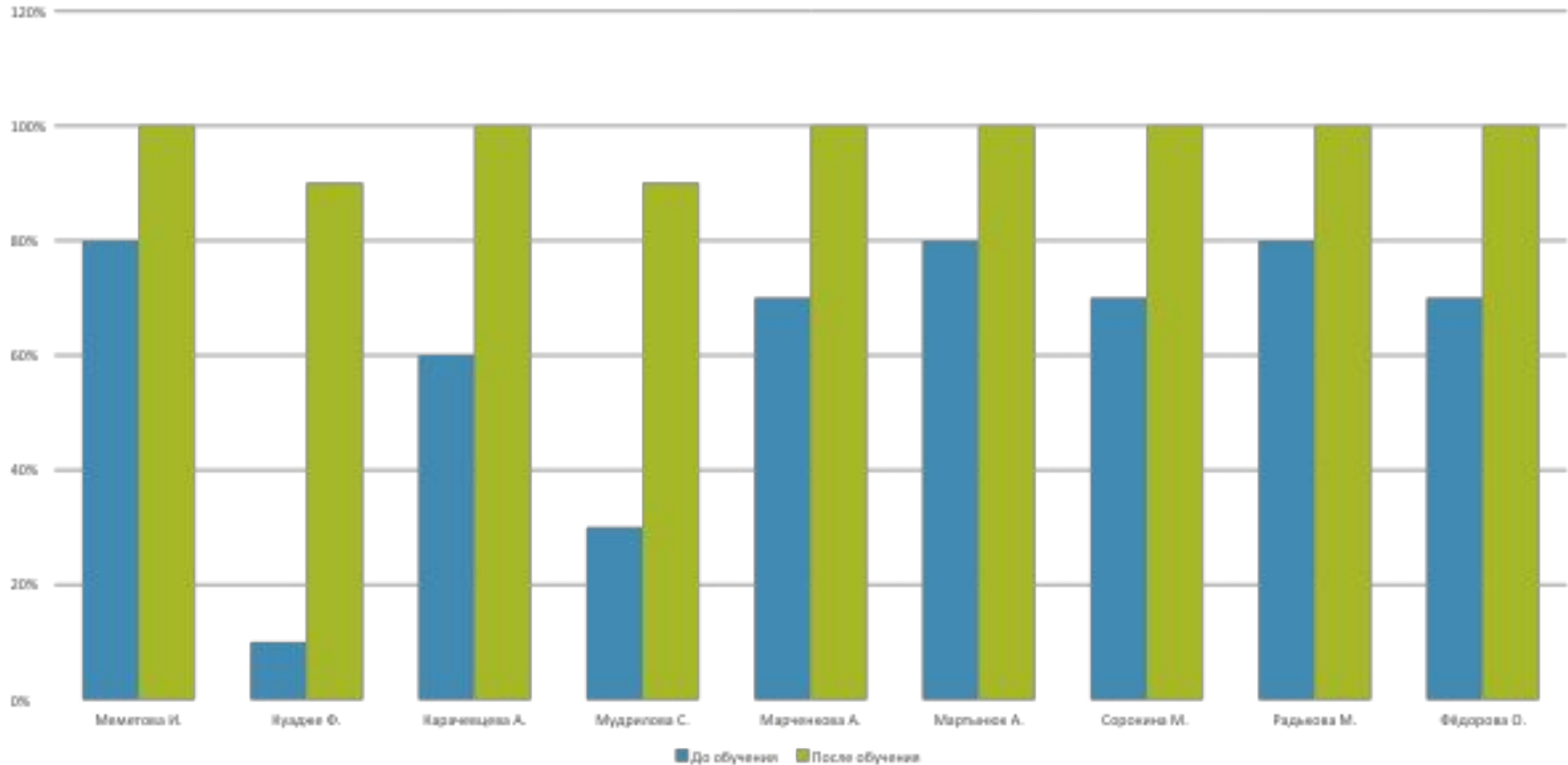
9. Разрешена ли продажа бытовой химии по истечении установленного срока годности?

- разрешена;
- запрещена;
- разрешена при условии, если с момента истечения срока годности не прошло более 3 месяцев;
- разрешена при условии, если с момента истечения срока годности не прошло более 6 месяцев.

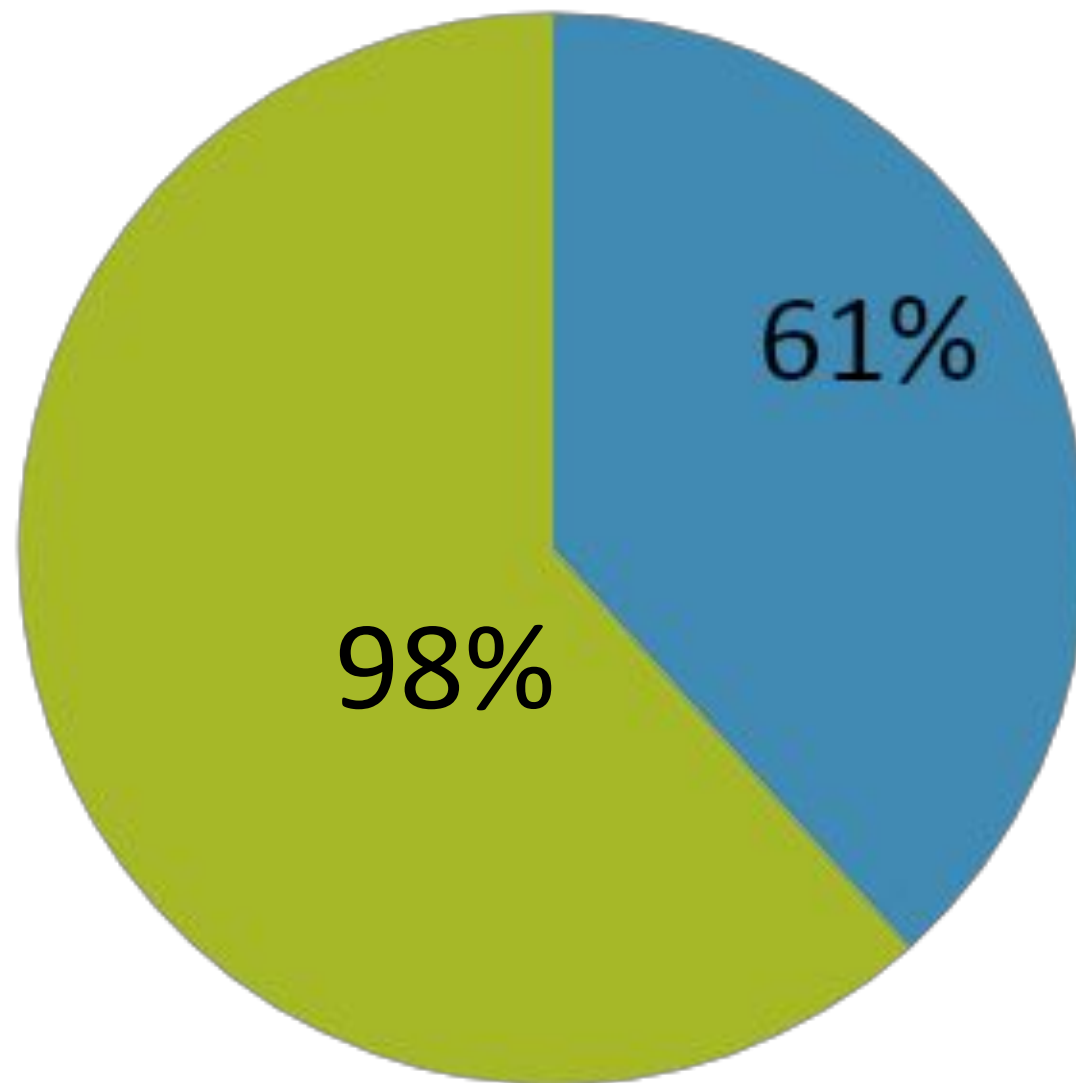
10. Под существенным недостатком товара понимается:

- неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;
- недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без участия изготовителя товара.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ



УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Лучший работодатель России 2016

ЛЕРУА МЕРЛЕН одна из компаний

