

ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ

ВНУТРЕННИЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ МАГАЗИНОВ

Retail, Legal, Audit 2014

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Книга жалоб и предложений (далее – Книга) является документом строгой отчетности, и должна быть оформлена строго согласно требованиям законодательства Украины.

В связи с этим оформлением (прошивка, подписание, проставление печати) и выдачей магазинам Книг занимается **Юридический отдел** компании.

Книга обязательно должна храниться в **уголке покупателя** магазина, и выдаваться потребителям по востребованию. Также продавец должен обеспечить потребителю все условия для заполнения Книги (по необходимости выдать ручку \ карандаш \ стул и т.п.). При этом продавцу запрещено требовать у потребителя документы, удостоверяющие его личность, или спрашивать о причинах, по которым потребитель решил оставить жалобу \ отзыв в Книге. Свои контакты в Книге потребитель оставляет по своему желанию.

Запрещается изымать книгу из магазина для снятия копий и других целей.

Книга подлежит замене не позднее 5 дней с даты заполнения третьего с конца бланка. **Если Книга заканчивается**, магазину необходимо запросить в юридическом отделе новую Книгу, оформленную должным образом. После окончания Книги и ее замены на новую, **использованная Книга передается для архивного хранения в Юридический отдел компании.**

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

| | |
|--|---|
| Кто и в каком формате отвечает на обращения потребителей? | Юридический отдел готовит официальный ответ на письменные заявления, оставленные потребителями в Книге жалоб и предложений магазина, или отдельные письменные заявления, которые потребители передают через магазин или отправляют напрямую в офис |
| На какие обращения готовит официальный ответ юридический отдел? | Юридический отдел готовит официальные ответы на <u>ВСЕ виды обращений от потребителей</u> : <ul style="list-style-type: none">• Благодарность• Жалоба на персонал• Жалоба на качество товара, гарантийные сроки• Жалоба на цены, ценники• Жалоба на отсутствие парковки, перил, wi-fi и прочих услуг. |
| В какой срок необходимо передать обращение в юридический отдел? | Фото- или сканкопию обращения необходимо передать в юридический отдел в день его получения или на следующий день после его получения. Если клиент предоставил чеки \ товар \ ярлыки \ дополнительные документы, фото таких элементов также необходимо передать для подготовки ответа |
| Сколько времени необходимо для подготовки ответа? | Согласно действующему законодательству, срок для рассмотрения обращений – 10 рабочих дней |

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОФИЦИАЛЬНЫМИ ОТВЕТАМИ НА ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ПЕРЕДАЧА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

| | |
|--|--|
| Если потребитель оставил свой почтовый адрес и номер телефона | <ol style="list-style-type: none">1. В магазин высылается сканкопия ответа, которую необходимо распечатать и подложить в Книгу жалоб и предложений.2. После самой жалобы в книге необходимо сделать запись – «Відповідь надано <i>дата</i> _ <i>підпис</i>».3. Оригинал ответа на жалобу отправляется потребителю напрямую из офиса на почтовый адрес, указанный в обращении. |
| Если потребитель оставил только свой номер телефона | <ol style="list-style-type: none">1. В магазин высылается сканкопия ответа, которую необходимо распечатать и подложить в Книгу жалоб и предложений.2. После самой жалобы в книге необходимо сделать запись – «Відповідь надано <i>дата</i> _ <i>підпис</i>».3. Оригинал ответа на жалобу отправляется курьером в магазин. Менеджеру магазина нужно связаться с потребителем по указанному номеру телефона и передать оригинал ответа. Когда потребитель будет забирать оригинал ответа, на распечатанной копии необходимо попросить сделать запись «Відповідь отримав <i>дата</i> _ <i>підпис</i>».4. Копия ответа с записью клиента остается в магазине. |
| Если потребитель не оставил своих контактных данных | <ol style="list-style-type: none">1. В магазин высылается оригинал ответа, который необходимо подложить в Книгу жалоб и предложений.2. После самой жалобы в книге необходимо сделать запись – «Відповідь надано <i>дата</i> _ <i>підпис</i>». |

**Все вопросы и предложения вы можете
адресовать на ящик**

или в юридический отдел