ПРОЦЕССЫ

Работа с жалобами

Инструмент: Регламент работы с жалобами

Каждая жалоба записана, решена в срок и меняет процесс

ВРЕМЯ
1 час на настройку, 30 минут в неделю

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Задай сроки и компенсации, веди журнал, разбирай раз в неделю.

1 Порядок

Ответственный

Срок первого ответа

Срок решения

Каналы, откуда собираем

2 Компенсации

серые строки: пример заполнения

Ситуация	Компенсация	Кто решает
Опоздание больше часа	бутыль в подарок	оператор

3 Журнал

Дата	Клиент	Категория	Суть	Решение	Сообщили клиенту

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

Дата	Клиент	Категория	Суть	Решение	Сообщили клиенту

4 Разбор недели

Неделя	Жалоб	Главная причина	Изменение процесса

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Записаны 100% жалоб
- Ответ в срок: больше 95%
- Повторов меньше
- Одно изменение процесса в неделю

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба