ПРОДУКТ

Стандарт сервиса

Инструмент: Стандарт клиентского сервиса

Для каждого контакта с клиентом: что он получает, за какое время и кто отвечает

ВРЕМЯ
1 день на стандарт, 1 час в неделю

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Заполни стандарт по точкам, проверяй выборочно каждую неделю.

1 Стандарты

серые строки: пример заполнения

Точка контакта	Что получает клиент	Срок	Ответственный	Как проверяем
Доставка	окно 2 часа, занос, распаковка, вынос упаковки	по окну	начальник логистики	звонок клиенту
Гарантия	решение вопроса	48 часов	сервисный инженер	сроки в CRM

2 Проверка недели

Точка	Проверено	Соответствует, %	Отклонения

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

Точка	Проверено	Соответствует, %	Отклонения

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Стандарт соблюдается: больше 90%
- Жалоб на сервис меньше
- Оценка каждой точки: от 4,5
- Проверка каждую неделю

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

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