

Утверждаю

Генеральный директор
ТОО «Коллекторское Агентство
Kazakhstan Collection Group»

Ажибаева А.К.

«27» сентября 2024 г.

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
в ТОО «Коллекторское агентство Kazakhstan Collection Group»**

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 Kazakhstan Collection Group»** (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 Kazakhstan Collection Group», 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.