

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Обслуживание клиентов

Наши сотрудники всегда приветливы и вежливы в общении с клиентами.

Задача компании - обеспечить удовлетворение потребностей клиента в ритуальных услугах. Оценка результатов оказания услуг может выражаться в положительных рекомендациях клиента.

Задача сотрудника - максимально выяснить и удовлетворить потребности клиента в товарах и услугах, предоставить полную и достоверную информацию, принять и исполнить заказ на товары и услуги по указанию клиента с учетом его замечаний и возражений.

2. Запрещенные действия сотрудников

В нашей компании строго запрещено:

Проявлять любые формы неуважения, в том числе грубить, хамить, унижать или оскорблять клиента.

Выпрашивать денег, брать "на помин души".

Вступать в дебаты с клиентом или игнорировать его возражения или замечания.

Отказывать клиенту в оказании услуг или продаже товаров по причине их отсутствия или недостаточности времени.

Оставлять клиента в процессе оказания услуг один на один с проблемной или трудноразрешимой ситуацией.

3. Работа с жалобами и возвратами товара

Работа с возражениями клиента и возможными претензиями должна проводиться еще на стадии продажи товара.

Компания обеспечивает обработку жалоб или заявлений в срок не более 3 рабочих дней, обязуется незамедлительно проинформировать клиента о результате рассмотрения.

Возврат товара осуществляется в срок не более 3 рабочих дней с даты согласования.

Компания предоставляет скидки на будущие товары и услуги за оставленные клиентом отзывы о компании в поисковиках (Яндекс и Google) и отзывиках (flamp.ru и zoon.ru).

4. Внешний вид сотрудников

Сотрудники должны иметь опрятный внешний вид, чистую форменную одежду.

5. Требования к знанию продавцами информации о товаре или услугах

Сотрудники обязаны знать и предоставлять полную и достоверную информацию о стоимости и составе ритуальных услуг, а также реализуемых похоронных принадлежностях.

6. Оказание ритуальных услуг

Оплата по результату оказания услуг, если они полностью оказываются в месте присутствия.

Компания обеспечивает возможность оказания услуг или приобретения товаров как в офисах компании, так и дистанционно: выездной агент, интернет, мессенджеры или телефон.

Возможность оплаты в рассрочку в отношении определенных товаров и услуг.