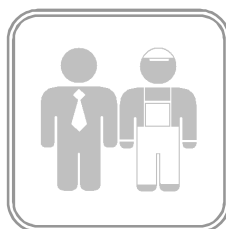




# Контроль уровня качества и удовлетворенности клиентов сервиса

Коммерческое предложение от компании «СЕРВИСМЕН»



**АСА** Автомобильная  
Сервисная  
Ассоциация

МИНСК 16.2013



## Профессиональный телефонный опрос клиентов сервиса на регулярной основе

коммерческое предложение

**Телефонный опрос на системной и профессиональной основе в сочетании с мероприятиями по оперативному устранению выявленных недостатков – мощный инструмент в борьбе за клиента и его лояльность! Телефонный опрос – своего рода реклама и она служит таковой для укрепления и сохранения привязанности клиента.**

Постсервисный телефонный опрос клиентов – один из ключевых процессов автосервиса, это важный инструмент управления качеством работы и лояльностью клиентов

Ваша ощутимая выгода зависит от того, насколько компетентно и последовательно Вы проводите телефонный опрос, насколько грамотно оцениваются результаты опроса и каким образом Вы используете результаты.

Клиент, который ощущает, что даже после проведения расчета с его мнением считаются и который видит профессиональный подход к работе жалобами и недостатками – это клиент, которого Вы убедили! Он будет рекомендовать Вас своим знакомым. Согласно статистики недовольный клиент поставит в известность о Ваших недостатках 13 человек, а расскажет о Ваших достоинствах только пяти. У Вас есть шанс избежать антирекламы!

Для автосервиса обслуживающего около 700 клиентов в месяц, достоверная выборка (min 30%) составит порядка 200 клиентов, которые будут опрошены не позднее 3-5 дней после ремонта или обслуживания.

Наши специалисты проведут тщательно подготовленный телефонный разговор по утвержденному регламенту. Отчет о результатах обзвона с аналитическим представлением информации заказчик получает в сроки оговоренные сторонами. Также Вы сможете прослушать аудиозаписи переговоров с Вашими клиентами.

Стоимость услуги колл-центра при этом составит 200 у.е. (по курсу НБ РБ на момент заключения договора) за 200 опрошенных клиентов (звонки на мобильные и стационарные телефоны в пределах РБ).

Кроме этого, наши специалисты разработают уникальный алгоритм проведения телефонного опроса и форму отчета для представления полученных результатов.

***Мы дарим уверенность в будущем нашим Клиентам!***

***С Уважением и надеждой на сотрудничество компания «СЕРВИСМЕН»***

Справки и консультации по телефонам:

Тел./факс: (017) 290-20-35; +375(29) 153-34-43; +375(44) 77-88-907 (Velcom)

Компания «СЕРВИСМЕН» г. Минск, ул. Некрасова д.5, оф 201, 202

[www.serviceman.by](http://www.serviceman.by)