



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Игохин С.В.
« ____ » _____ 2016г.

СТАНДАРТ
«О нивелировании сложных ситуаций»

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор

КД – коммерческий директор

УК – управляющий клуба

МПФ – менеджер по продажам фитнес

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СМ- сервис менеджер

СТ- старший тренер

Т– тренер

ФК-фитнес консультант

1. Общие положения

1.1. Базовые принципы

Целью введения данного стандарта является систематизация работы с жалобами, увеличение лояльности клиентов.

Стандарт состоит из этапов последовательной работы с жалобами клиентов, с целью их разрешения .

Этапы работы- это простейшие действия , которые должны совершаться сотрудниками при работе с жалобами.

1.2. Сфера применения

Действие данного стандарта распространяется на все подразделения.

Положение применяется для:

- внутреннего использования при решении вопросов по жалобам клиентов
- обеспечения документированной базы по жалобам;

- демотивации виновных .

Стандарт о нивелировании сложных ситуаций - документ, регламентирующий действия сотрудников при работе с жалобами клиентов.

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, коммерческий директор, управляющий клуба, менеджер по продажам, старший тренер, тренер клуба.

Куратор внедрения Стандарта по нивелированию сложных ситуаций фитнес клубов «Броско фитнес» - Коммерческий директор

Куратор работы и оформления(при необходимости) жалоб клиентов Менеджерами по продажам клуба в соответствии со Стандартом –Управляющий фитнес клуба.

Куратор работы с жалобами клиентов на Тренера клуба – Старший тренер.

Главный контролер исполнения Стандарта - Генеральный директор .

Член комитета по Стандарту - Коммерческий директор.

1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа месяца следующего за кварталом.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом, после его утверждения генеральным директором.

Описание бизнес- процедур в Стандарте о нивелировании сложных ситуаций:

№	Бизнес-процедура	Исполнители	Адресат предоставлен и информации	Сроки
1. Процедура нивелирования сложных ситуаций на месте (звонок, письмо ,соц. сеть)				
1.1	Активное слушание клиента, не перебивая, соглашаясь с ним. Выявление претензии.	УК,СТ,А, СМ, МПФ	УК, КД	Непосредственно в момент обращения клиента
1.2	Фиксация жалобы в ERP	УК,СТ,А, СМ ,МПФ	УК, КД	После обращения клиента

1.3	Если претензию возможно решить на месте ,решение данной проблемы .	УК,СТ,СМ,А,МПФ	УК, КД	Непосредственн о момент обращения клиента
1.4	Необходимо согласиться с клиентом, используя фразы:”Я вас понимаю”,”Я понимаю ваши опасения”.	УК,СТ,СМ,А,МПФ	УК, КД	Непосредственн о после обращения клиента
1.5	Затем спокойно объяснить причину сложившейся ситуации и пообещать решить проблему в ближайшее время.	УК,СТ,СМ,А,МПФ	УК, КД	Непосредственн о после обращения клиента
1.6	В случае, если МФП не может самостоятельно решить сложившуюся ситуацию, к решению подключается УК.	УК, СТ, СМ,А,МПФ	УК, КД	Непосредственн о после обращения клиента

1.7	Решение проблемы.	УК,СТ,СМ,А,МПФ	КД	Не позднее 1-ого дня после обращения клиента
1.8	Оповещение клиента о решении проблемы в письменном виде с отправкой на электронную почту.	УК, СТ	КД	Не позднее 1-ого дня после обращения клиента
1.8	Предоставление отчета о решении проблемы	УК,СТ,СМ,А,МПФ	УК,КД	Не позднее 2-х дней после обращения клиента.

2. Процедура работы с жалобой клиента на сотрудника клуба (звонок, письмо ,соц. сеть)

2.1	Принятие жалобы от клиента в письменном виде. В жалобе должна содержаться следующая информация: суть претензии, когда произошло событие ,при каких обстоятельствах, лица, принимающие участие в событии. Данная жалоба фиксируется в программе ERP.	УК, СТ,СМ,А, МПФ	КД	Непосредственн о в момент обращения клиента
2.2	К жалобе прилагается объяснительная лица, принявшего заявление. Оформляется в программе ERP.	УК,СМ,А,МПФ	КД	
2.2	Данная информация должна быть доведена до КД.	УК,СТ(в зависимости от лица ,на которое поступила жалоба)	КД	Не позднее 1-го дня после обращения клиента.
2.3	С лица ,на которое поступила жалоба ,должно быть взято письменное объяснение по факту	УК,СТ(в зависимости от лица ,на которое	КД	Не позднее 1-го дня после обращения

	случившегося. Данная объяснительная фиксируется в программе ERP.	поступила жалоба		клиента .
2.4	Принятие решение по факту сложившейся ситуации.	КД	ГД	Не позднее 2-х дней после поступления жалобы.
2.5	Решение оформляется в письменном виде и заносится в программу ERP.	КД	ГД	В день принятия решения
2.6	Оповещение клиента о решении проблемы в письменном виде с отправкой на электронную почту.	УК	КД	В день принятия решения
2.7	При необходимости ,лицо ,на которое была подана жалоба, демотивируется. Решение о демотивации доносится до сведения данного лица.	УК,СТ(в зависимости от лица ,на которое поступила жалоба	КД	В день принятия решения

3. Мотивация

Стимулирование участников Стандарта о нивелировании сложных ситуаций состоит из: стимулирования работы с помощью демотиваций за невыполнение функционала, прописанного в данном Стандарте.

Ответственные сотрудники за исполнение Стандарта должны следить за выполнением всех бизнес процессов, прописанных в нем, правильно донести необходимость их выполнения до исполнителей, мотивировать сотрудников на выполнение Стандарта.

Лица, отвечающие за нивелирование ситуаций в зависимости от категории.

Персонал-КД

Ассортимент-УК

Оборудование-УК, СТ, СМ, А

Чистота в залах - УК,МПФ,СМ ,А

Сервис-УК, МПФ, СМ, А

Документооборот-УК, КД.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____ Билибенко Е.В. «__» _____ 2016г.

Директор по маркетингу _____ Сергеева М. А. «__» _____ 2016г.

Старший тренер _____ Ремпель А.А. «__» _____ 2016г.



**Приложение №1
Стандарта «О нивелировании сложных ситуаций»**

Примеры нивелирования ситуаций.

Категория СЕРВИС.

Ситуация : Клиент жалуется на запах от ковриков.

Жалобу принимает МПФ или УК.

Клиент выходит с занятия и говорит:

-У вас сильно пахнут коврики. Это недопустимо.

Менеджер усаживает клиента на диван, кресло, не принимая ” позу баранов”(напротив друг друга) ,записывает суть жалобы и отвечает:

-Я понимаю ваше негодование. Дело в том ,что коврики моются и обрабатываются еженедельно в выходные. Скорее всего, они не успели просохнуть, с этим, и связан такой запах. Мы обязательно в ближайшее время решим эту проблему и дадим вам об этом знать в письменном виде по электронной почте.

После этого необходимо убедиться, что клиент удовлетворен, в таком случае клиент отвечает:

-Хорошо, я надеюсь на скорейшее решение проблемы.

Менеджер доводит суть жалобы до УК.

Категория ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ.

Ситуация: клиентка предъявляет претензию, потому что ей не дали скидку постоянного клиента. Жалобу принимает МПФ или УК.

Клиент продляет абонемент и отказывается это делать без предоставления ему скидки постоянного клиента. Она говорит:

-Я не буду приобретать абонемент без скидки.

Менеджер выходит из зоны ресепшн, усаживает клиента на диван, садится рядом и объясняет:

-Я понимаю ваше негодование, дело в том, что тот абонемент, который вы хотите приобрести является очень выгодным спец предложением, в котором уже заложена скидка постоянного клиента и стоимость месяца занятий для Вас будет составлять всего 1600 рублей (если абонемент за 4990).

После этого необходимо убедиться, что клиент удовлетворен и готов приобрести абонемент. Менеджер задает вопрос:

-Оформляем абонемент?

Категория ЖАЛОБА НА СОТРУДНИКА.

Ситуация: клиент жалуется на тренера. Жалобу принимает МПФ или УК.

Клиент выходит с тренировки и говорит:

-Ваш тренер нагрубил мне во время тренировки.

Менеджер усаживает клиента на диван, садится рядом и дает клиенту выговориться.

После этого менеджер отвечает:

-Я понимаю ваше негодование по этому поводу. Прошу Вас простить нас за причиненные неудобства. Сейчас нам с вами необходимо составить письменное заявление на имя КД, в нем вы должны указать суть проблемы, дату, лиц, участвующих в данной ситуации.

Клиент пишет заявление, после чего необходимо убедиться, что клиент успокоился и продолжить:

-В течение 2-х дней мы решим обозначенную вами проблему и дадим Вам об этом знать в письменном виде по электронной почте.

После этого клиента необходимо проводить домой, проявляя максимальное участие. Еще раз извиниться. Жалоба передается УК.

Во всех случаях работы с жалобами необходимо учитывать ваше положение по отношению к клиенту, не занимая “позицию двух баранов”. Так же ни в коем случае не

использовать противительный союз "но", дабы не противопоставлять свою позицию позиции клиента.