ISABEL ASSIST

Kliendikaebuse käsitlemine

Empaatilise kliendisuhtluse näidistöö

Iseseisev näidisprojekt. Kõik ettevõtted, isikud, olukorrad ja andmed on väljamõeldud.

Lähteülesanne

Klient teatab, et sai tellitud kreemika salli asemel musta. Minu ülesanne on tunnustada tema muret, koguda vajalik info ja suunata lahenduse kinnitamine õigele inimesele.

Saabunud kiri või ülesanne

Tere! Tellisin kreemika salli, aga pakis oli must. See pidi olema kingitus ja olen väga pettunud. Palun lahendage see kiiresti. Tellimus DEMO-2058. Kaisa

Kontrollitud lähteandmed

- Klient viitab tellimusele DEMO-2058 ja valele värvile. Kliendi kirjeldus ei ole veel laokontrolliga kinnitatud.
- Ettevõtte juhis on küsida toote ja pakendil oleva tootekoodi fotot, vältides tarbetute isikuandmete kogumist.
- Asenduse või tagasimakse kinnitab omanik. Esimese vastuse hetkel ei ole kumbagi otsustatud.

Valmis e-kiri

Teema: Aitame lahendada tellimuse DEMO-2058 värvierinevuse

Tere, Kaisa!

Mul on kahju, et said oodatud kreemika salli asemel musta. Mõistan, et see on eriti pettumust valmistav, kui sall oli mõeldud kingituseks.

Palun saada meile foto saabunud sallist ja pakendil olevast tootekoodist. Saatmissildil olevad isikuandmed võid pildilt välja jätta. Nii saame saadetise andmed üle kontrollida.

Edastan info kohe vastutajale, et leida sobiv lahendus. Annan sulle järgmise ülevaate hiljemalt 19. aprillil kell 16.00, ka siis, kui kontroll veel käib.

Aitäh, et sellest teada andsid!

Heade soovidega
Isabel
Pehme Poe klienditugi

Lahenduse kinnitamine ja järeltegevus

Näidisettevõte Pehme Pood

Näidisjuhtum DEMO-2058, algus 18.04.2027. Järgmine etapp eeldab, et fotod on saabunud ja omanik on vea ning vahetuse tingimused kinnitanud.

Kaebuse menetlemise ülevaade

Etapp	Staatus	Järgmine tegevus	Vastutaja
Esimene vastus	Saadetud	Oodata toote ja tootekoodi fotosid	Isabel
Kontroll	Omaniku otsus	Kontrollida tellimust ja laoseisu	Omanik
Kliendi ülevaade	Tähtaeg 19.04 kell 16.00	Jagada kinnitatud lahendust või vaheinfot	Isabel

Vastus pärast omaniku kinnitust

- Tere, Kaisa! Aitäh fotode eest. Kontroll kinnitas, et saatsime vale värvi salli. Vabandame eksimuse pärast.
- Ettevõte on kinnitanud vahetuse õigesse värvi salli vastu ilma lisakuluta. Kas see lahendus sobib sulle? Kui jah, saadame kinnitatud tagastus- ja vahetusjuhised.
- Kui vahetus ei sobi, anna palun teada. Edastan sinu eelistuse omanikule, et saaksime järgmise lahenduse kokku leppida. Heade soovidega, Isabel.

Üleandmine ja järgmine samm

Kliendi eelistus, omaniku heakskiit ja tähtaeg märgitakse juhtumi juurde. Juhtumit ei loeta lahendatuks ainult esimese vastuse saatmise põhjal. Jälgin, et kinnitatud vahetusjuhised jõuaksid kliendini.

Vahetuslahendus on selle väljamõeldud juhtumi omaniku heakskiit, mitte üldine lubadus kõigile klientidele. Ühtegi tagasimakset ega saadetist pole algatatud.