

Стандарт качества обслуживания клиентов

юридической фирмы «Прайм лигал»

1.1. Цели и задачи

- Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия юридического лица, оказывающего юридические услуги (далее – Компании), и клиента.

- Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;

- заключение и ведение договоров, абонентское обслуживание;

- оценка степени удовлетворенности качеством услуг и обслуживания;

- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов.

- Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством оказываемых компанией услуг и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;

- оптимизации затрат клиентов и компаний;

- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

1.2. Область применения

- Настоящий Стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами при оказании юридических услуг.

- Стандарт предназначен для применения юридической фирмой.

- Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями.

2. Порядок взаимодействия с клиентами

2.1. Принципы взаимодействия с клиентами

- Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений.

- Выполнение услуги в полном объеме и в заданные сроки.

- Клиентам предоставляется полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования стоимости оказываемой услуги.

- Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

- Клиентам обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью оказания юридической услуги.

- Клиентам гарантируется индивидуальный подход к решению задачи с привлечением знаний всех специалистов с соответствующей квалификацией.

2.2. Организационно-нормативное обеспечение

– Система обслуживания клиентов в компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

– Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами определяются в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики.

– Компания предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из каналов информационного взаимодействия (очного, письменного консультирования, онлайн-консультации) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

2.3. Основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами

Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими принципами:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам;
- предоставление профессиональных услуг высокого качества;
- оказание услуги с привлечением знаний всех специалистов с соответствующей квалификацией;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги онлайн-консультирования в кратчайшие сроки и письменного ответа на вопросы в течении 1-3 рабочих дней, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации;
- мультиканальность предоставления информации.

2.4. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг являются:

- обеспечение качества оказания услуг;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

3.2. Правила общения в офисе

- Вежливо поприветствовать клиента;
- Внимательно выслушать клиента, выявить его потребности;
- Описать возможные пути разрешения ситуации, предоставить информацию по соответствующим услугам;
- Предоставить полные и четкие ответы на вопросы клиента;
- При любом эмоциональном состоянии Клиента необходимо сохранять выдержку и спокойствие, не поддаваясь настроению Клиента, разговаривать с Клиентом вежливо и предупредительно.