|  |  |
| --- | --- |
| Самостоятельное внедрение системы управления оттоком клиентов. | logo BSSnforg.png |

Пакет методической документации содержит 2 блока, 11 разделов и более 60 документов для практического применения в рамках самостоятельного внедрения системы управления оттоком:

1. Аналитический блок.

1.1 Форма отчёта по самодиагностике оттока с классификатором причин и ориентировочными значениями по позициям оттока.

2. Блок документации, необходимой в работе.

2.1 Бизнес – процессы.

2.1.1 Блокировка услуг пультовой охраны.

2.1.2 Внесение средств на счёт клиента.

2.1.3 Выдача бонусных карт.

2.1.4 Смена тарифа предоставляемых услуг.

2.1.5 Принятие и обработка заявлений клиентов.

2.1.6 Работа с переезжающими клиентами.

2.1.7 Работы с рекламациями.

2.1.8 Внесение годового контракта.

2.1.9 Возврат оборудования.

2.1.10 Подписание годовых контрактов и выдача бонусных карт.

2.1.11 Эффективная работа с презентационным модулем.

2.1.12 Работа с клиентами, расторгающие договор.

2.1.13 Работа с перерасчётами.

2.1.14 Создания срочных заявок на ремонт.

2.2 Сценарии.

2.2.1 Работа со всеми видами годовых контрактов.

2.2.2 Работа с клиентами, ушедшими в конкурирующие компании.

2.3 Речевые модули

2.3.1 Группа причин «Неуправляемый отток».

2.3.2 Группа причин «Не является лицом принимающим решения».

2.3.3 Группа причин «Переезд в зону обслуживания группами быстрого реагирования, но подключение к другому охранному предприятию».

2.3.4 Группа причин «Обслуживание, качество сервиса».

2.3.5 Группа причин «Качество услуги».

2.3.6 Группа причин «Временные сложности».

2.3.7 Группа причин «Изменение предпочтений клиентов».

2.3.8 Группа причин «Другое».

2.4 Должностные инструкции.

2.4.1 Менеджер по работе с клиентами, расторгающих договор.

2.4.2 Начальник службы удержания.

2.4.3 Менеджер по удержанию.

2.5 Тайм – планы.

2.5.1 Менеджер по работе с клиентами, расторгающими договор.

2.5.2 Начальник службы удержания.

2.5.3 Менеджер по удержанию.

2.6 Заявления.

2.6.1 На расторжение договора.

2.6.2 На льготу.

2.6.3 На перерасчёт.

2.6.4 На приостановление услуг.

2.6.5 На возобновление услуг.

2.7 Формы.

2.7.1 Агитация годового контракта сотрудниками.

2.7.2 Работа с рекламациями.

2.7.3 Журнал перебоев в работе оборудования.

2.7.4 Внесения расторгнувших договор.

2.8 Исследования

2.8.1 Отчет по оттоку клиентов.

2.8.2 Отчет по исследованию удовлетворенности.

2.9 Инструкции смежных отделов

2.9.1 Процесс формирования списка должников.

2.9.2 Работа с дебиторской задолженностью.

2.9.3 Для клиентского отдела - отключение клиента в учётной программе.

2.10 Годовые контракты.

2.11 Организационные материалы.

2.11.1 Плановая экономика отдела.

2.11.2 Классификатор оттока.

2.11.3 Мониторинг удержания клиентов.

2.11.4 Таблица мероприятий по удержанию.

2.11.5 График работы сотрудников.

2.11.6 Мотивация персонала.

2.11.7 Презентационный модуль.

2.11.8 Памятка по использованию бонусной карты.

2.11.9 Требования к организации рабочих мест и помещению.

2.11.10 Договор аренды оборудования.

2.11.11 План удержания на 12 месяцев.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Бестселлер Секьюрити.****практика привлечения и удержания клиентов** **для предприятий охраны** | **Тел.: +7 (920) 778-87-13****E- mail: dir@besec.ru****Сайт: besec.ru**  |