

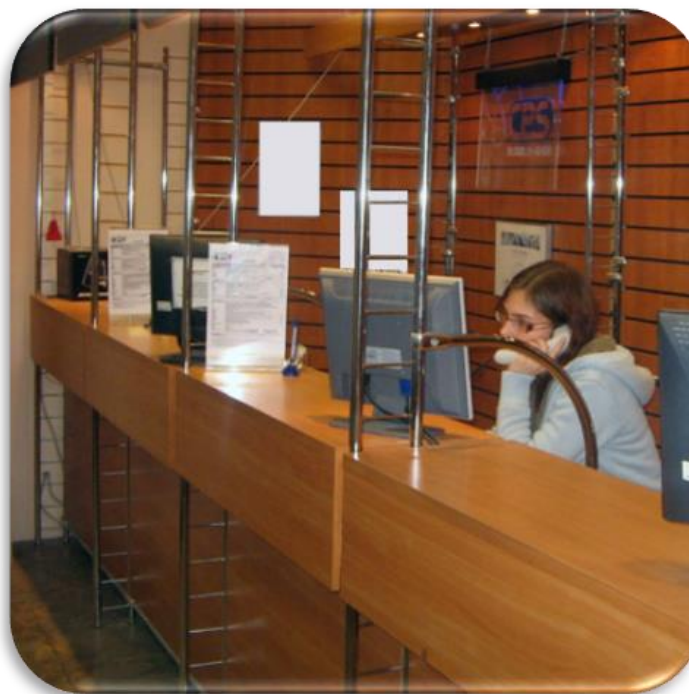
Требования к сервисным центрам.

2014 г.

Требования по наличию помещений



Отдельный вход



Зал обслуживания
клиентов



Информационный
стенд

Требования по наличию помещений



Склад хранения ЗЧ



Средства диагностики,
измерения и контроля



Оргтехника,
телефон, интернет

Требования к технической оснащённости

Сервисный центр должен иметь:

- технологическое и офисное оборудование;



- средства диагностики, измерения и контроля;



- специальный инструмент и оснастку;



ООО МЕМ (Инструмент)

Требования к технической оснащённости

Средства диагностики, измерения и контроля должны регулярно (по графику) поверяться. СЦ должен иметь документы, содержащие результаты поверок.



Для выполнения выездных ремонтов сервисный центр должен иметь соответствующих специалистов и автомобили.



Требования к обучению персонала



Персонал сервисного центра в обязательном порядке должен принимать участие в тренингах и семинарах организуемых ЗАО «ТД Холдинга «Теплоком» на регулярной основе.



Требования по работе с потребителями

- вежливое и внимательное обслуживание клиентов;
- скорейшее и качественное проведение ремонта изделий;
- консультирование потребителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг;
- консультирование клиентов по функционалу продуктов и особенностям монтажа, настройки и эксплуатации изделий.



<http://domdlyves.ucoz.com/>



Требования по работе с потребителями



Недопустимым является отказ потребителю в проведении сервисного обслуживания, в частности гарантийного ремонта, сделанный по формальным причинам (отсутствие необходимых запасных частей и т.д.), либо на том основании, что СЦ не имеет отношения к организации, реализовавшей изделие потребителю.

Дополнительные требования

1. Организовать на собственных складах неснижаемый запас запасных частей.

2. Внимательно изучать и выполнять рекомендации, инструкции и методики, поступающие в электронном и печатном виде.

3. Участвовать в комиссионных осмотрах и допретензионной работе с потребителями.

4. Принимать участие в отзывных акциях, и в сервисных мероприятиях, организуемых ЗАО «ТД Холдинга «Теплоком»



КОНТАКТЫ

**Лунёнок
Роман Николаевич**

Начальник отдела развития сервисных
центров

+7 812 600 03 03

+7 965 048 05 02

LRN@teplocom.spb.ru

194044, Санкт-Петербург, Выборгская наб., д. 45

www.teplocom-sale.ru

Спасибо
за внимание!

194044, Санкт-Петербург, Выборгская наб., 45
www.teplocom-holding.ru