✅ Допомогти у вирішенні складних ситуацій максимально швидко та зробити клієнта щасливим — наша основна мета 💚🧡.

✅ Стандартний термін розгляду звернень, які надходять до контакт-центру, зазвичай складає 1-2 дні.
✅ Для розв’язання простих питань нам може знадобитись 1 день, кілька годин або навіть 5 хвилин — в залежності від того, якої саме допомоги потребує клієнт.
✅ Складні питання потребують більше часу, уваги та додаткових матеріалів від клієнта (заяви, фото, відео тощо), тому термін вирішення таких звернень може тривати тиждень і більше.
✅ Іноді процес розв’язання питання вимушено відтермінований і це залежить не лише від нас, але й від самого клієнта.
Наприклад:

– для розв’язання питання необхідно дещо додатково уточнити й ми телефонуємо, а ви не відповідаєте;
– щоб чітко розуміти, у чому виникла проблема, ми просимо надіслати фото — ви погоджуєтесь, а потім розгляд звернення затримується на кілька днів, поки очікуємо від вас знімки;
– в окремих випадках від клієнта вимагається написання заяви, ми надсилаємо шаблон і потім тривалий час очікуємо фото заповненої заяви;
– крім того, досить часто ми звертаємось до представників брендів, банків, сервісних служб, страхових компаній тощо — залежно від того, хто є відповідальним за певний процес і, так само як і наші клієнти, ми теж чекаємо на відповідь або узгодження.

✅ А зазвичай відбувається так:

– після діалогу ви миттєво надсилаєте фото і питання вирішується за 1 день;
– ви телефонуєте прямо із каси магазину і нарахування бонусів ми проводимо за кілька хвилин;
– ви надаєте фото товару, який бажаєте повернути, ми опрацьовуємо запит і вже за годину приймаємо товар у магазині.

✅ Ситуації бувають різні й обставини також різні, але якщо ми з вами докладемо трішечки зусиль — неодмінно досягнемо бажаного результату. Ви — наші зіроньки 🤩🧡!