

За скільки часу вирішать моє питання?

✔ **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 😁🍀!