

# ОТ ЖАЛОБЫ ДО БЛАГОДАРНОСТИ: ЭФФЕКТИВНАЯ ОБРАБОТКА ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

Москва

Irina Leonova

30  
YEARS  
IN RUSSIA



# DHL EXPRESS

## ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

---

- Год основания – 1994
- Количество сотрудников – 11 консультантов
- Среднее количество обращений в месяц – 700 ( это 0,05% обращений от общего количества грузов)

- Единая программа регистрации жалоб

- KPIs:

Скорость обработки обращений – 75%/5дней

Скорость обратной связи с клиентом – 1 час

Качество ведения телефонных переговоров – 95%

Качество ведения файлов – 97%

- Главный драйвер и участник программы «Культура отношения к клиенту» или ICCS – Insanely Customer Centric Culture



# ДАЙТЕ ЖАЛОБНУЮ КНИГУ: ЭВОЛЮЦИЯ ИСТОЧНИКОВ ПОСТУПЛЕНИЯ ЖАЛОБ

## Возможности:

- Книга жалоб
- Звонок
- Электронная почта - [rucustomer@dh.com](mailto:rucustomer@dh.com)
- Форма на сайте [www.dhl.com](http://www.dhl.com)
- «Красная кнопка» на сайте

## Результат:

- Первый контакт после регистрации обращения – в течение 1 часа
- Объяснительное письмо по электронной почте
- Официальное письмо на бланке компании
- Устное объяснение
- Выплата компенсаций

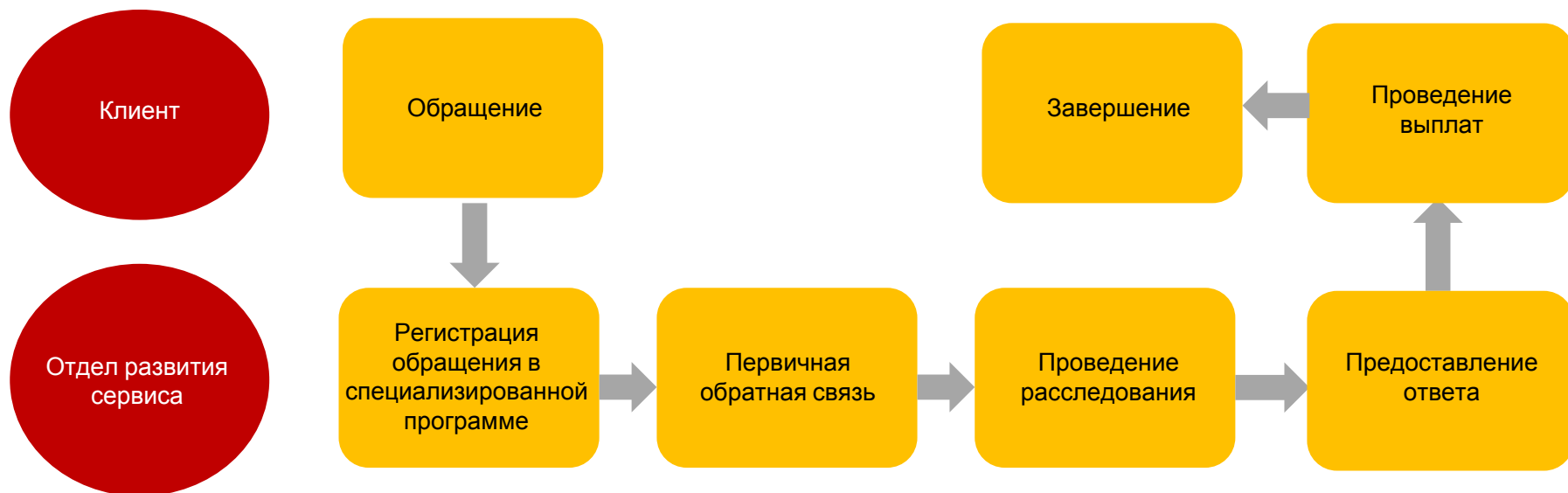
## Благодарность? Претензия?



Обращайтесь к высшему руководству компании, Адриану Марлею, управляющему директору DHL Express в России, странах СНГ и Юго-Восточной Европы.

[Связаться с Адрианом Марлеем](#)

# ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ ОТ «А» ДО «Я»



"ЕСЛИ СЛОЖНАЯ СИТУАЦИЯ БУДЕТ РАЗРЕШЕНА БЫСТРО И КАЧЕСТВЕННО, ТО **96%** КЛИЕНТОВ СОХРАНИТ СВОЮ ЛОЯЛЬНОСТЬ К КОМПАНИИ"

# ВЫЯВЛЕНИЕ И УСТРАНЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПРИЧИН СБОЕВ В ОБСЛУЖИВАНИИ



- Объединяет все существующие инструменты сбора обратной связи;
- Позволяет получить полные данные о том, что, по мнению наших клиентов, нам нужно улучшить или изменить;
- Вовлекает всех сотрудников в процесс сбора обратной связи;
- Позволяет проводить тщательный анализ полученной обратной связи;
- Позволяет определить зоны, требующих улучшения, в каждой из точек взаимодействия

**Глава проекта:** Генеральный директор

**Менеджмент проекта:** Члены Совета Директоров

**Кроссфункциональная команда проекта:** Представители всех департаментов компании

