

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 1 / 7</b>
-------------	------------------------	--

# Služby zákazníkom

## Firma

**Stupeň zverejnenia:** 3  
**Verzia:** 2  
**Stav:** Platný  
**Distribučné číslo:**

	<b>Meno</b>	<b>Funkcia</b>	<b>Dátum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Vypracoval</b>				
<b>Preveril</b>				
<b>Schválil</b>				

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 2 / 7</b>
-------------	------------------------	--

## OBSAH

1 Účel .....	3
2 Oblasť platnosti.....	3
3 Skratky.....	3
4 Postup a zodpovednosti.....	3
2.1.4 Služby zákazníkom (proces).....	3
2.1.4.1 Vybavovanie zákazníckych požiadaviek, potrieb a očakávaní (podproces).....	3
2.1.4.1.01 Príjem, evidencia a posúdenie požiadavky, potreby a očakávania (činnosť) .....	3
2.1.4.1.02 Postúpenie požiadavky, potreby a očakávania posudzovateľovi (činnosť) .....	4
2.1.4.1.03 Samotné riešenie a spätná väzba zákazníkovi (činnosť).....	4
5 Súvisiaca dokumentácia .....	6
6 Povinnosti držiteľov dokumentu .....	6
7 Rozdeľovník.....	7
8 Prílohy .....	7

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 3 / 7</b>
-------------	------------------------	--

## 1 Účel

Tento pracovný postup stanovuje pravidlá pre príjem, evidenciu, posúdenie, prešetrenie, vybavenie reklamácií, požiadaviek, potrieb, očakávaní zákazníkov a zásielok. Cieľom tohoto pracovného postupu je stanoviť pravidlá ako prijať, preskúmať a vybaviť požiadavky, potreby, očakávania alebo reklamácie zákazníka, podať spätnú väzbu zákazníkovi o spôsobe jej vybavenia a uspokojiť požiadavky zákazníka na popredajný servis.

## 2 Oblasť platnosti

....

## 3 Skratky

Názov	Popis
DM	Directmarketing
IS	Informačný systém
SZ	Služby zákazníkom
ZF	Zálohová faktúra

## 4 Postup a zodpovednosti

### 2.1.4 Služby zákazníkom (proces)

Príjem, evidencia a vybavenie zákazníckych požiadaviek, potrieb, očakávaní, zásielok a reklamácií....

#### Zodpovednosti

Supervízor pre služby zákazníkom

#### 2.1.4.1 Vybavovanie zákazníckych požiadaviek, potrieb a očakávaní (podproces)

Príjem pasívnych hovorov, písomných, e-mailových a faxových požiadaviek, potrieb a očakávaní od zákazníka, poskytnutie informácií a vybavenie prípadných požiadaviek, potrieb a očakávaní súvisiacich so službou linky .....

#### Zodpovednosti

Supervízor pre služby zákazníkom, Vedúci oddelenia marketingu a predaja

##### 2.1.4.1.01 Príjem, evidencia a posúdenie požiadavky, potreby a očakávania (činnosť)

Prijatie požiadavky, potreby a očakávania (pasívny hovor od zákazníka, písomnej, e-mailovej, faxovej, osobnej, internej požiadavky), ich zaevidovanie v IS ....

#### Zodpovednosti

Supervízor pre služby zákazníkom ...

#### Termíny

- do 24 hodín od prijatia požiadavky, potreby alebo očakávania zákazníka ...

#### Vstupné dokumenty

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 4 / 7</b>
-------------	------------------------	--

Návratky z bonusového programu, Informácie potrebné k pobytu, Zápis o prijatí požiadavky zákazníka, Požiadavka na vystavenie dobropisu, vrátenie a preúčtovanie platby, Objednávka produktu, Požiadavka na zrušenie odberu

#### **Výstupné dokumenty**

Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov

#### **Použitá aplikácia**

Carol, EPI, Korešpondencia, SRS

#### **2.1.4.1.02 Postúpenie požiadavky, potreby a očakávania posudzovateľovi (činnosť)**

V prípade, že požiadavku, potrebu alebo očakávanie zákazníka nie je možné posúdiť a vybaviť na oddelení SZ, postupujú sa na príslušné oddelenie ....

#### **Zodpovednosti**

Odborný konzultant EPI, Supervízor pre služby zákazníkom, Obchodný manažér, Operátor služieb zákazníkom, Konzultant EPI

#### **Termíny**

- do 3 dní odo dňa prijatia postúpiť požiadavku, potrebu alebo očakávanie posudzovateľovi - do 5 dní posúdiť oprávnenosť požiadavky, potreby alebo očakávania posudzovateľom a dať stanovisko na oddelenie SZ. - do 20 dní pri požiadavkách, potrebách alebo očakávaniach týkajúcich sa obsahu služby alebo produktu a dať stanovisko na oddelenie SZ.

#### **Vstupné dokumenty**

Objednávka produktu, Návratky z bonusového programu, Požiadavka na zrušenie odberu, Zápis o prijatí požiadavky zákazníka, Požiadavka na vystavenie dobropisu, vrátenie a preúčtovanie platby

#### **Výstupné dokumenty**

Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov

#### **Použitá aplikácia**

EPI, SRS

#### **2.1.4.1.03 Samotné riešenie a spätná väzba zákazníkovi (činnosť)**

Definovanie spôsobu vybavenia, samotné spracovanie požiadavky, potreby alebo očakávania zákazníka (pokiaľ nie je potrebné stanovisko iného oddelenia), využitie IS pri vybavení požiadavky, potreby alebo očakávania zákazníka, zaznačenie spôsobu ich vybavenia do IS. ....

#### **Zodpovednosti**

Supervízor pre služby zákazníkom....

#### **Termíny**

- bez zbytočného odkladu od jej prevzatia zabezpečiť vyriešenie jednoznačnej a jednoduchšej požiadavky, potreby alebo očakávania zákazníka - do 24 hodín vyriešiť požiadavku, potrebu alebo očakávanie zákazníka podľa vyjadrenia posudzovateľa po definovaní spôsobu vybavenia požiadavky samotným posudzovateľom

#### **Vstupné dokumenty**

-

#### **Výstupné dokumenty**

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 5 / 7</b>
-------------	------------------------	--

Vystavená objednávka, Vystavený ubytovací preukaz, Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov, Vystavená ZF, Plán školení EPI, Osobný list

**Použitá aplikácia**

Carol, EPI, SRS

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 6 / 7</b>
-------------	------------------------	--

## 5 Súvisiaca dokumentácia

Názov	Identifikátor
-------	---------------

## 6 Povinnosti držiteľov dokumentu

Tento dokument je duševným vlastníctvom spoločnosti Informačné centrum podnikateľov, s.r.o. , Žilina

1. Držiteľom elektronickej formy dokumentu je každý zamestnanec ICP, s.r.o., ktorý má zodpovedajúce prístupové práva nastavené v dokumente podľa oblasti platnosti (minimálny prístup citateľa) a je povinný sa s dokumentom oboznámiť a riadiť sa podľa jeho pokynov.
2. Držiteľ dokumentu je povinný preukázateľne oboznámiť svojich podriadených zamestnancov s dokumentom, a to minimálne v rozsahu bezprostredne súvisiacom s výkonom ich pracovných povinností.
3. Pokiaľ držiteľ dokumentu zistí akúkoľvek nezhodu v dokumente, je povinný bez odkladu vytvoriť pripomienku k dokumentu, resp. informovať o nezhode svojho priameho nadriadeného.
4. Držiteľ tlačenej formy dokumentu zodpovedá za uloženie na pracovisku alebo príručnej registratúre tak, aby zabránil poškodeniu, strate alebo zneužitiu výtlačku nepovolanou osobou. Pri zmenovom riadení je povinný neplatnú verziu vrátiť späť správcovi dokumentácie. Pokiaľ dôjde k strate alebo poškodeniu zaevidovaného výtlačku dokumentu, je držiteľ povinný toto nahlásiť správcovi dokumentácie a požiadať o duplikát.
5. Výtlačok elektronickej formy dokumentu z programu Lotus Notes musí obsahovať dátum zhotovenia (uvádzaLN) a podpis zamestnanca, ktorý výtlačok zhotovil. Držiteľ zodpovedá za ochranu dokumentu pred zneužitím cudzou osobou.

<b>LOGO</b>	<b>PRACOVNÝ POSTUP</b>	<b>Číslo dokumentu:</b> <b>PP 2.1.4-01-05</b> <b>Strana: 7 /7</b>
-------------	------------------------	---

## 7 Rozdeľovník

Distribučné číslo	Držiteľ

## 8 Prílohy

Por. č.	Názov	Identifikátor