

ФИЛОСОФИЯ СЕРВИСНОГО ОТДЕЛА ООО «КАНЮК»

СЕРВИС — ЭТО НЕ ПРОСТО РЕМОНТ.

СЕРВИС — ЭТО ЧАСТЬ РЕПУТАЦИИ БРЕНДА.

****МЫ НЕ РЕМОНТИРУЕМ ОБОРУДОВАНИЕ —**

МЫ ВОССТАНАВЛИВАЕМ РАБОТОСПОСОБНОСТЬ БИЗНЕСА НАШЕГО КЛИЕНТА.**

Каждое оборудование, поступившее в сервисный отдел ООО «КАНЮК», — это не просто техника.

Это ответственность перед клиентом, который доверил нам своё оборудование.

Это доверие к нашим торговым маркам, к качеству нашей продукции и к нашей компании.

Главная задача сервисного отдела — не только устранить неисправность.

Главная задача — помочь клиенту как можно быстрее вернуться к нормальной работе и сохранить его уверенность в бренде ООО «КАНЮК».

Основные принципы работы сервисного отдела

1. Мы понимаем ценность времени клиента

Для клиента неисправное оборудование — это часто остановка рабочего процесса, потеря времени и денег.

Поэтому наша задача:

- быстро принять оборудование;
- правильно определить причину неисправности;
- предложить оптимальное решение;
- выполнить ремонт качественно и в согласованный срок.

2. Мы работаем открыто и прозрачно

Каждый этап работы должен быть понятен клиенту:

- оборудование принято;
- состояние зафиксировано;
- проведена диагностика;
- определена причина неисправности;
- согласованы работы;
- ремонт выполнен;
- оборудование возвращено.

Все этапы фиксируются в Bitrix24.

3. Мы бережно относимся к оборудованию клиента

Даже если оборудование неисправно, оно является собственностью клиента.

Мы обязаны обеспечить:

- аккуратное хранение;
- правильное перемещение;
- сохранность комплектности;
- профессиональное отношение.

4. Мы говорим правду о причинах неисправности

Наша задача — не просто заменить деталь.

Наша задача — понять причину:

- почему произошла неисправность;
- можно ли её предотвратить;
- какие рекомендации дать клиенту.

Честный сервис создает долгосрочное доверие.

5. Мы помним главное правило

Клиент может понять, что оборудование иногда выходит из строя.

Но клиент не должен столкнуться с безразличием, отсутствием информации и непрофессиональным отношением.

Поэтому каждый сотрудник сервисного отдела ООО «КАНЮК» отвечает не только за технический результат ремонта.

Он отвечает за впечатление клиента о компании и о нашем бренде.

6. Мы стремимся сохранить непрерывность работы клиента

Мы понимаем, что неисправность оборудования может привести к остановке рабочего процесса клиента.

Поэтому задача сервисного отдела ООО «КАНЮК» — не только восстановить оборудование, но и, по возможности, помочь клиенту продолжить работу на период ремонта.

В случаях, когда это технически возможно и имеется подходящее оборудование в наличии, ООО «КАНЮК» может предоставить клиенту оборудование из подменного фонда отдела аренды.

Подменное оборудование может предоставляться:

- клиентам, приобретавшим оборудование напрямую у ООО «КАНЮК»;
- клиентам, приобретавшим оборудование через официальных дилеров ООО «КАНЮК»;
- в иных случаях по решению руководства компании.

Передача оборудования из подменного фонда осуществляется согласно установленным правилам отдела аренды:

- оформляется договор или иной необходимый комплект документов;
- фиксируется состояние оборудования;
- выполняется фото- и видеофиксация;
- информация размещается в задаче Bitrix24.

Предоставление подменного оборудования является дополнительным сервисом ООО «КАНЮК», направленным на сохранение доверия клиента и укрепление репутации бренда.

7. Мы принимаем ответственность за качество нашей продукции

ООО «КАНЮК» отвечает за качество оборудования, которое выпускается и поставляется под нашими торговыми марками.

Если в результате диагностики установлено, что неисправность оборудования возникла по причине производственного брака, компания берет на себя все необходимые расходы, связанные с устранением данной проблемы.

В случае признания неисправности производственным дефектом ООО «КАНЮК» самостоятельно организует и оплачивает:

- доставку оборудования от клиента в сервисный центр;
- забор оборудования у клиента;
- диагностику оборудования;

- необходимые ремонтные работы;
- замену необходимых запасных частей;
- обратную доставку исправного оборудования клиенту.

Клиент не должен нести расходы за устранение недостатков, возникших по причине производства.

Наш принцип:

Если проблема возникла по нашей причине — ответственность лежит на нас.

Мы не просто продаем оборудование. Мы создаём продукт и отвечаем за доверие клиента к нашему бренду.

Главное правило сервисного отдела ООО «КАНЮК»:

**Каждое обращение клиента — это возможность
доказать качество нашего бренда.**