

Утверждено
Приказом Генерального директора
НП «СРО «Первая гильдия строителей»
№ 01/од от 13.04.2010 г.

Мацелевич С.В.



**Концепция сервисного поведения сотрудников
НП «СРО «Первая гильдия строителей»**

1. У нас достаточно стандартные условия поступления в СРО клиентом. Но в обязательном порядке специалист у нас должен...
2. Мы делаем все возможное от нас, чтобы предоставить услуги...
3. Мы всегда готовы решить проблему клиента. У нас есть...
4. Мы горим в себе, в безупречности наших услуг, благодаря чему клиенты...
5. Мы интуитивно понимаем потребности наших клиентов и подтверждаем это при...
6. Мы действительно и оперативно отвечаем на каждое обращение клиента.
7. Мы общаемся только то, что можем сделать, и делимся тем, что общаем.
8. Мы делаем то, что нужно, а не то, что легко.
9. Мы всегда сохраняем доброжелательность.
10. Фокус на клиента. Производя добрые действия на своем рабочем месте, мы в первую очередь...
11. Мы бережем время наших клиентов. Всегда оперативно реагируем на их запросы и...
12. Мы всегда вежливы в общении с любым человеком, независимо от внешнего вида, социального статуса или других личных особенностей. Не смущаем и не оскорбляем...
13. Мы всегда сохраняем доброжелательность в ситуации жалоб и конфликтов. Обязательно информируем клиента о ходе решения его проблемы.
14. Мы не теряем интереса к клиенту после того как он перейдет из статуса кандидата в статус...

Ошибки в сервисе – этого не должно быть!

- безразличия;
- неуверенности;
- ошибок в документах;
- обещания клиента;
- переламывания ответственности.

г. Омск 2010 г.

Концепция сервисного поведения сотрудников НП «СРО «Первая гильдия строителей»

Мы создаем крупную и солидную организацию, основанную на принципах честности, порядочности, законности. Общение с клиентами, основанное на доброжелательности и профессионализме – залог успешности и долговечности нашей компании.

1. У нас достаточно непростые условия вступления в СРО, они могут не устраивать наших клиентов. Но к общению с нашими специалистами у строителей претензий быть не должно.
2. Мы делаем всё зависящее от нас, чтобы предоставить услуги клиентам качественно и в срок.
3. Мы всегда готовы решить проблему клиента. У нас есть табу на следующие выражения: «Не знаю», «Это не ко мне», «Нет», «Я занят(а)», «Вы меня не поняли», «Я вам уже объяснял». У нас принято: «Чем я могу помочь?», «Я сейчас уточню», «Я вас слушаю», «Что Вас заинтересовало». Мы стараемся все вопросы решать на месте, избегать переадресации клиента. Мы знаем конкурентов и их условия, знаем свои преимущества перед ними. Мы постоянно пополняем и наращиваем свои знания. Мы являемся одним из ведущих СРО в России.
4. Мы верим в себя, в безупречность нашей организации, благодаря чему создаём ощущение надёжности у наших клиентов.
5. Мы настроены на долгосрочное партнёрство с нашими клиентами и подчёркиваем это при личном взаимодействии с клиентом.
6. Мы качественно и оперативно отвечаем на каждое обращение клиента.
7. Мы обещаем только то, что можем сделать, и делаем то, что обещаем.
8. Мы делаем то, что нужно, а не то, что легче.
9. Мы всегда приветливы с нашими клиентами. Здравуемся, искренне улыбаемся, общаясь, сохраняем контакт глазами. На протяжении всего взаимодействия с клиентом излучаем доброжелательность.
10. Фокус на клиента. Производя любые действия на своём рабочем месте, мы в первую очередь заботимся о том, насколько они будут комфортны и приятны для наших клиентов.
11. Мы бережём время наших клиентов. Всегда оперативно реагируем на их запросы и осуществляем обслуживание максимально быстро.
12. Мы всегда вежливы в общении с любым человеком, независимо от внешнего вида, социального статуса или других личных особенностей. Не смущаем и не оскорбляем клиента. Никогда не ведём в присутствии клиента личных разговор и не занимаемся посторонними делами.
13. Мы всегда сохраняем доброжелательность в ситуации жалоб и конфликтов. Обязательно информируем клиента о ходе решения его проблемы.
14. Мы не теряем интереса к клиенту после того как он перешёл из статуса кандидата в статус члена СРО.

Ошибки в сервисе – этого не должно быть!

- безразличия;
- неуверенности;
- отказа в помощи;
- обвинения клиента;
- перекладывания ответственности.



1. Мы считаем, что в соответствии с условиями договора, заключенного между нами и заказчиком, мы выполнили все работы по проектированию и строительству объектов, указанных в договоре. Мы просим заказчика оплатить нам причитающуюся сумму в соответствии с условиями договора.

2. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

3. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

4. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

5. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

6. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

7. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

8. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

9. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

10. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

11. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

12. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

13. Мы подтверждаем, что все материалы, использованные при выполнении работ, соответствуют требованиям проектной документации.

14. Мы подтверждаем, что все работы выполнены в соответствии с требованиями проектной документации и государственных нормативных документов.

Ошибки в чертежах - это не должно быть!

- некомпетентность
- неаккуратность
- отъезд в командировку
- обман заказчика
- некомпетентные ответственные