Правила взаимодействия компаний с клиентами

1. Отвечать на письма клиентов не позднее 24 часов с момента получения письма.

2. Отслеживать заявки клиента и реагировать на них не позднее 24 часов с момента получения заявки. В случае, если компания не успевает обработать заявку, она должна уведомить об этом клиента и обозначить срок, в который начнет отрабатывать заявку.

3. Менять статусы заявки в профиле согласно этапам продажи товара клиенту.

4. Если заказ отклонен, то обязательно до клиента и менеджера портала нужно донести причину отказа от заявки, с помощью звонка или письма на электронную почту.

5. Если компания работает по агентскому договору (оплачивает регистрацию процентом с продажи товара), то менеджер портала в обязательном порядке отслеживает этапы работы с заявками клиентов. В случае, если заявке присваивается статус Заказ отклонен, менеджер вправе запросить у компании официальное письмо с причиной отказа и позвонить клиенту, чтобы подтвердить её.

6. В случае, если в ходе проверки менеджером портала достоверности причины отклонения заявки будет выявлено несоответствие слов клиента статусу заявки, клиенту назначается штрафная санкция в размере 30% от стоимости проданного товара. При повторном выявлении несоответствия, компания удаляется с портала.

7. Обработка отзывов клиентов о компании или о товаре, осуществляется согласно Правилам пользования для пользователя (Общие положения, пункт 3)