

Инструкция мастерам по ремонту бытовой техники Центра услуг 007

- **Действия мастера в случае явного «срыва» заказа:**

1. В случае отказа клиента по любой причине от ремонта, мастер обязан в течении 15 минут позвонить координатору и сообщить об этом, указав причину отказа.
2. Если отказ вызван «несостыковкой» по времени, то обязательным образом, перед звонком координатору, предложить клиенту замену мастера.
3. Если мастер не может дозвониться до клиента, немедленно сообщить координатору о ситуации и ждать дальнейших распоряжений от дежурного координатора.

Все действия механика будут проверяться службой контроля качества. В случае невыполнения вышеуказанных пунктов, на мастера будет наложен штраф **500** рублей.

- **«Закрытие» заявок:**

1. Заявки, полученные мастером, должны быть «закрыты» в течении трех дней после их фиксации за специалистом, тем или иным способом.
2. При «закрытии» заявки через сайт компании (master.007spb.ru), мастер обязан указать замененные детали. В случае отказа клиента или невозможности выполнить заказ — причину этого события. В поле «Дополнительная информация» необходимо зафиксировать скидку.
3. Если, по различным причинам, «закрыть» заявку не представляется возможным, необходимо перенести срок отчета по заявке на более поздний период, с указанием причины этого события. «Перенос» заявки можно выполнить на сайте компании (master.007spb.ru) в меню «Закрытие заявки». Необходимо выбрать пункт «П е р е н о с» из списка «Вид ремонта» и выставить возможную дату будущего отчета. В случае отсутствия доступа к сайту с просьбой о переносе даты отчета можно обратиться к координаторам.
4. Если у клиента проводилась диагностика и ремонт техники будет продолжен, то необходимо выбрать пункт «Дефектация — ожидание денег» из списка «Вид ремонта» и закрыть таким образом заявку.
5. Если в заявке присутствуют баллы (скидка клиенту) и они должны быть использованы, то мастер делает скидку клиенту на эту сумму и при закрытии заявки в поле «Бонус» указывает использованные баллы.

- **Заполнение гарантийного талона:**

1. При заполнении гарантийного талона необходимо обязательным образом указывать отдельно: выполненные работы и их стоимость, замененные детали и их стоимость, скидку в процентах.
2. Правильность и полнота заполнения гарантийного талона будет тщательно проверяться службой контроля качества. В случае нарушения требований по работе с гарантийным талоном на мастера будет наложен штраф **200** рублей.