

Регламент работы с клиентом для мастеров

1. При получении заказа по смс/viber/telegram обязательно отписать, что заказ увидел и принял в работу (если нет возможности отписать позвонить Цепак Михаил 093-589-34-34 по сотовой связи/viber/telegram)
2. В течении 5 минут с момента получения заказа позвонить клиенту обратившись к нему по имени, назвать свое имя и должность (электрик/сантехник/столяр/ и т.д.), а также когда Вас ожидать (с разбегом в 5-10 минут) или в течении какого времени вы будете у клиента на объекте (в течении 20, 30 или 60 минут)
3. Еще раз по телефону уточнить у клиента поломку или причину вызова, необходимость покупки материалов, напомнить примерную стоимость работ, материалов, стоимость ложного вызова, доставки материалов
4. Если клиент отказывается от вызова мастера или наших услуг и звонит напрямую непосредственно Вам (мастеру), в течении 5 минут набрать Цепак Михаил 093-589-34-48 и сообщить об отмене заказа, а также о статусе мастера (свободен: жду заказа, или еду на следующий заказ)
5. За 20-30 минут до приезда набрать клиента еще раз чтобы не ехать зря на случай, если у клиента изменились планы/он уехал/решил проблему сам/или что-то другое.
6. По приезду к клиенту, перед началом работ, осмотреть объём работы и озвучить финальную стоимость работы, а если это невозможно (в зависимости от вида ремонта или вариантов решения поломки) назвать более точную примерную стоимость работ.

Если определить стоимость работ не получается, или не уверены в правильной оценке стоимости звонить Цепак Михаил

7. Перед вскрытием распред коробок, лючков, щитков, крышек, вскрытия гипсокартонных стен или потолков, демонтажа бытовой

техники, мебели, которая мешает выполнению ремонта, предупредить клиента о возможной порче имущества.

К примеру: распред коробка находится за обоями или за слоем шпаклевки. В этом случае нужно предупредить клиента о возможности повреждения обоев или повреждения целостности стены в месте распред-коробки тоже самое в случае со шпаклевкой.

Также Если мастер предполагает что распред-коробка находится в определенном месте, основываясь на расположении электрофурнитуры и своем опыте он ОБЯЗАТЕЛЬНО должен предупредить клиента о том, что может ошибаться, в случае если распред коробка не будет обнаружена в этом месте.

Тоже самое касается всех остальных крышек, дверц, лючков, гипсокартонным стен или самодельных конструкций.

8. Также при выполнении ремонта мастер должен заранее или во время ремонта предупредить о необходимости установки/замены расходных материалов (розетки, автоматы, реле, выключатели, клеммы, провода и т.д.) и дополнительной оплаты стоимости расходных материалов, а в случае отсутствия у мастера необходимых расходников сообщить клиенту примерную стоимость материалов и покупки/доставки.

Затем сообщить клиенту и Цепак Михаил сколько времени понадобится на покупку

9. Если клиент переносит заказ перед началом работ или во время работы просит продолжить его через время сообщить об этом Михаил Цепак

10. Если клиент отказывается выполнять или продолжать ремонт, мастер обязан попросить клиента оплатить стоимость ложного вызова или оплатить уже выполненную работу по прайсу, а также стоимость вызова если общая стоимость уже выполненных работ была меньше 400 грн

11. Если клиент отказывается платить или платит не полную стоимость выполненных работ, набрать Михаил Цепак. В случае отказа уплаты после разговора с Михаил Цепак, мастер в праве разобрать все что он сделал, а также полностью или частично обесточить (снять напряжение) на объекте заказчика.

12. Если по приезду мастера на объект клиент не перезвонил на фирму или мастеру либо уже решил проблему и отказывается платить за вызов или не открывает дверь, мастер в праве отключить питание в квартире без объяснения причины.

13. По окончанию работ обязательно оставить визитку нашей компании и выписать гарантию-чек на выполненные работы если чек нужен клиенту