

# Сбор ОТЗЫВОВ



# Общая информация

Отзыв это анализ и определенная оценка работы/услуги специалиста, основанная на полученных результатах. Отзыв всегда является субъективным мнением клиента. Далее мы подробнее рассмотрим необходимость сбора отзывов, влияние на рейтинг преподавателя и сервис компании.

Отзывы собираются по каждому заказу, как правило, не ранее, чем через месяц после начала занятий (для того чтобы можно было получить у клиента мнение о преподавателе с оценкой результатов работы). Отзывы по коротким заказам собираются по факту проведения первого занятия.



# ВИДЫ ОТЗЫВОВ

Отзывы бывают:

***Внутренние***



***Внешние***



# Внутренние отзывы

Внутренние отзыв - отзыв, публикацию которого клиент не согласовал, т.е. не пожелал размещать на внешнем сайте; либо публикация согласована, но отзыв не несет смысловой нагрузки (отзыв-пустышка). Отзывы собираются администраторами и отзывографами. Текст внутреннего отзыва доступен только репетитору и сотрудникам. Отзыв добавляется через action: клиент отказался (при обрыве) либо через action: добавить отзыв (если заказ короткий).

Заказ 6000490: action: клиент отказался

Причина отказа:

Оценка:

Объем работы:

Общая оценка:

Эмоциональность:

Ясность:

Плюсы/минусы:

Критерии:

Текст отзыва:

Комментарии:

OK

Заказ 6000490

email: зафиксировали п.з.

- report: оплатили
- report: не оплатили
- email: оплатили?1
- email: оплатили?2
- email: квитанция
- action: обнулить таймер
- report: закончили
- report: проблема
- action: добавить отзыв
- email: напишите отзыв (недозвон)
- email: напишите отзыв (до)
- сообщение специалисту
- action: заказ проверен
- action: обработано СПК
- msg: по клиенту
- msg: по специалисту
- msg: от руководителя
- action: работа с клиентом

Заказ "6000490" от 03 май 2016 AS

Админ. : Биешева Адема Саматовна (2871 | вт,сб)

Статус : Отзанимались

Репетитор : Саржанов Алпысбай Сабитович

Таймер 13 май 2016 MSG Отложен

Источник Звонок клиента

Имя Лора

Телефон 8-705-519-94-40

Позвонить 87055199440, 87772057447

Клиент 3568678. Переклиентизатор.

Предметы математика

Ученик 6 кл. на каз.языке, КТЛ

Цель 14 мая экзамен, подготовка, устранить пробелы

Район [М] Алматинский (Акбулак)

Формат з. ? СРОЧНО ЗАВТРА! вт, ср, чт, после 19-00

Курс Короткий (3 раза) ЦК

Ставка 2000 тнг × 90 мин. = 3000

# Внешние отзывы

Внешний отзыв - отзыв, публикацию которого клиент согласовал, т.е. его мнение будет отображено в анкете специалиста. Текст внешнего отзыва доступен всем посетителям сайта. Внешние отзывы делятся на устные (со слов клиента) и письменные (собственноручно написанные клиентом). Письменные отзывы публикуются специальными сотрудниками – публикаторами. Админ может разместить только устный внешний отзыв (при обязательном согласии клиента на публикацию, и при условии, что отзыв имеет смысловую ценность).



# Взаимодействие с ОСО

После месяца с начала занятий (action: отзанимались) все заказы автоматически попадают в рабочий стек отзывографов (для этого на заказе появляется оранжевое seenow).

Рабочий стек отзывографа – это заказы с желтыми и оранжевыми seenow, никаких других заказов отзывографы не видят.

Отзывограф звонит клиенту и добавляет отзыв, но если выясняется, что по заказу произошел обрыв, то сотрудник ОСО оформляет обрыв (ставит точки обрыва, добавляет отзыв), но перерасчет не делает (нет прав).

**ВАЖНО!**

Текст внутреннего и внешнего отзыва может различаться, а вот оценка всегда должна быть одинаковой:

Например: админ собрал отзыв на «5+», клиент прислал личный письменный отзыв на «5». В заказе будет два разных отзыва: внутренний, с текстом админа и внешний, с текстом клиента.





# Взаимодействие с ОСО:

## Ситуация

На закрытом коротком заказе появилось фиолетовое seenow (msg от руководителя нет).



## Действие

Отзывограф сигнализирует о том, что отзыв должен быть собран администратором. Собираем отзыв, снимаем seenow.

По заказу отзывографом выполнен обрыв, но перерасчета нет (action: перерасчет не выполнен), на заказе красное seenow.



Отзывограф оформил обрыв по заказу, но перерасчет не сделал (нет прав). Нужно перепроверить параметры обрыва, сделать перерасчет и снять seenow.

В закрытом заказе появляется msg от КЦ (пропущенный от клиента, клиент просит перезвонить и т.д). Смотрим историю заказа, если видим свежие звонки отзывографа, e-mail «недозвон» от отзывографа, то клиент скорее всего хочет связаться с отзывографом, а не с админом.



Высылаем msg из заказа на имя отзывографа с текстом: «клиент просит связаться», ставим action, что инфо передали, снимаем seenow.

# Порядок работы

## **В каких случаях администратор самостоятельно собирает отзыв?**

1. При обрыве плановых занятий, когда после контрольного звонка клиенту выясняется, что с назначенным репетитором занятия продолжаться не будут;
2. Когда назначенный преподаватель успел сформировать о себе негативное мнение ещё до начала занятий (нагрубил при первом звонке, в назначенное время не пришёл, не звонил и т.п.);
3. По коротким заказам, когда запланированное число занятий четыре и менее;

**При любой ситуации**, требующей сбор отзыва, администратор **ОБЯЗАН** спросить разрешение на публикацию и опубликовать отзыв, если клиент согласен.

Обязательно фиксируем в поле комментарии (в форме для добавления отзыва) результат. Варианты следующие:

- публикация разрешена;
- публикация запрещена;
- нет ценности, не публикую;
- забыла спросить разрешения, не публикую;
- клиент торопился и злился, до вопроса публикации не дошло, не публикую;

*Для чего это нужно? Чтобы не попасть в глупую ситуацию, когда репетитор будет просить прокомментировать отзыв, и вам придется звонить клиенту и уточнять согласен клиент на публикацию или нет.*



# Порядок работы

## 1. Сбор отзыва при обрыве.

Нужно понимать, что при обрыве занятий клиент зачастую не в состоянии ответить на все интересующие нас вопросы. И самое важное для нас – выяснить, в чем причина прекращения занятий с этим репетитором, чем он не устроил клиента.

Варианты вопросов в этой ситуации:

- Скажите, пожалуйста, по результатам этого занятия (занятий) какое мнение сложилось у вас о профессиональных и личных качествах репетитора?
- Что вы можете сказать о профессиональных качествах репетитора, его компетентности и коммуникабельности?
- Как бы вы оценили по итогам занятия компетентность и человеческие качества специалиста?



# Порядок работы

## 1. Сбор отзыва при обрыве.

Ситуация

Обрыв



Действие

action: клиент отказался

### Примечание

При обрывных заказах только через action: клиент отказался, **нельзя** использовать action: добавить отзыв, это грубейшая ошибка! Одна и та же «пятёрка», добавленная через разные action по-разному влияет на рейтинг преподавателя!

# Порядок работы

## 2. Сбор отзыва когда занятий еще не было.

Это особые случаи, когда клиент отказывается от работы с назначенным преподавателем ещё до первого занятия по вине самого специалиста (специалист не позвонил, плохо разговаривал по телефону, завысил ставку, не явился на запланированную первую встречу и т.д.), при этом:

- если клиент недоволен специалистом и заказ потерян (до начала занятий) – делаем «action: клиент отказался», оставив специалиста на заказе;
- если клиент недоволен специалистом, но заказ сохранен (до начала занятий) – делаем «action: Отказались ДО», затем «action: заказ скопирован» и работаем с вновь созданным заказом.

В таких ситуациях нужно внимательно выслушать клиента и в случае негатива зафиксировать максимально подробно его мнение



# Порядок работы

## 2. Сбор отзыва когда занятий еще не было.

### Ситуация

Занятий еще не было.  
Репетитор себя плохо повел: не позвонил клиенту, нагрубил клиенту и т.д.



### Действие

- Если мы делаем копию заказа – то статус **ОТКАЗАЛИСЬ ДО**
- Если клиент потерян окончательно – то статус **КЛИЕНТ ОТКАЗАЛСЯ** с назначенным репетитором (не снимаем с заказа)

### Примечание

В статусах **ОТКАЗАЛИСЬ ДО** и **КЛИЕНТ ОТКАЗАЛСЯ** (до начала занятий) – не может быть положительных оценок. Репетитору выставляем «**2**»

Рекомендуется: позвонить репетитору (хотя бы **1** раз) перед выставлением статуса и прояснить ситуацию. Возможно у репетитора была уважительная причина пропустить занятие (например, попал в ДТП).

# Порядок работы

## 3. Сбор отзыва по коротким заказам.

В случаях когда занятий планировалось 4 и менее, администратор должен зафиксировать отзыв сразу. Так как занятий планируется очень мало, клиенту сразу будет ясно (после первого урока), понятно ли объясняет репетитор или нет, компетентный он специалист или нет, достигнута ли цель занятия в целом. Для сбора отзыва необходимо:

- позвонить клиенту сразу по факту оказания услуги (чем раньше после работы специалиста, тем лучше);
- собрать внутренний отзыв и опубликовать устный отзыв обычным порядком;
- для инициирования личных письменных отзывов клиентов в конце диалога проговариваем: *«Я отправлю вам на электронную почту ссылку, пройдя по которой вы сможете лично написать мнение о специалисте, если пожелаете»*. – отправить соответствующий ситуации «email: напишите отзыв (после) (+/--)».



# Порядок работы

## 3. Сбор отзыва по коротким заказам.

Ситуация

Короткий заказ (1-4 занятия)



Действие

action: добавить отзыв

### Примечание

action: добавить отзыв используется только тогда, когда занятия завершены, клиент получил услугу в том объеме, на которую рассчитывал, оставляя заказ.



# Техническое оформление

Для того чтобы зафиксировать отзыв, необходимо выполнить «action: добавить отзыв» или выполнить «action: клиент отказался». В этом диалоговом окне фиксируется не только общая оценка, но и ориентировочное количество проведённых занятий; эмоциональность клиента при озвучивании отзыва; ясность изложения его мыслей, а также дополнительные плюсы и минусы в работе специалиста по мнению клиента и впечатлению администратора (отзывографа).

При выставлении оценки нужно обязательно выбирать или отрицательное или положительное значение, в зависимости от мнения клиента.

Почувствуйте разницу: эмоционально – в речи клиента есть эмоция, ясно – есть конкретный результат после занятий с репетитором.

ЭМОЦИОНАЛЬНО /ПРОХЛАДНО = «Это было потрясающее занятие!»/ «Репетитор понравился»

ЯСНО/ТУМАННО = «В школе ставят пятерки, контрольную написали на отлично!»/ «Да, вроде есть улучшения»

Заказ 5683317: [action: клиент отказался](#) или [action: добавить отзыв](#)

Причина отказа:

Оценка:

Объём работы:

Общая оценка:

Эмоциональность:

Ясность:

Плюсы/минусы:

Критерии:

Текст отзыва:

Комментарии:

ОК

# Техническое оформление

**По результатам заполнения администратором (отзывографом) формы при фиксации отзыва специалист получает одну из оценок:**

Оценки	Обозначения	Общая оценка:	Эмоциональность:	Ясность:	Плюсы/минусы:
5+	++ — все супер замечательно, лучше просто не бывает	положительная	Эмоционально	Ясно	Плюс
5	+ — отлично	положительная	Эмоционально	Ясно	Ровно
5-	+ — в целом всё отлично, но были некие маленькие замечания	положительная	Эмоционально	Ясно	Минус
4+	+ — хорошо	положительная	Прохладно	Туманно	Плюс
4	+~ — в целом всё как бы положительно, но могло бы быть и лучше	положительная	Прохладно	Туманно	Ровно
4-	+ — в целом всё хорошо, но были конкретные минусы	положительная	Прохладно	Туманно	Минус
3+	-+ — в целом всё не ахти, но есть отдельные плюсы	отрицательная	Прохладно	Туманно	Плюс
3	- — так себе	отрицательная	Прохладно	Туманно	Ровно
3-	-~ — плохо	отрицательная	Прохладно	Туманно	Минус
2	-- — ужасно	отрицательная	Эмоционально	Ясно	Плюс

В случае, когда клиент не озвучил оценку преподавателю (либо затруднился ее дать) администратор должен выставлять оценку на основе личного, интуитивно-опытного впечатления с учетом ясности и эмоциональности отзыва клиента.

**Внимание! Оценку 4+ ставим только если сам клиент сказал «Четыре с плюсом»!**

# Техническое оформление

*Помимо критериев отзыва выводятся два поля:*

- а. поле «текст отзыва», которое нужно заполнять именно текстом отзыва;
- б. поле «комментарии», которое скрыто от специалиста и используется только как служебная информация. В нем указываются те моменты, которые клиент просил оставить «за кадром», а также личное мнение администраторов (отзывографов) по данному вопросу.

Заказ 6000490: action: добавить отзыв

**Оценка:**

- Объем работы:
- Общая оценка:
- Эмоциональность:
- Ясность:
- Плюсы/минусы:

**Критерии:**

Текст отзыва:

Заниматься с ним английским языком было интересно и полезно. Мы не только развивали разговорные навыки, смотрели все в комплексе, работали и над грамматикой, и над лексикой. У преподавателя есть специальная доска, с помощью которой все можно преподнести наглядно. Курс прервали исключительно из-за личных обстоятельств. Если появится возможность, то с удовольствием вновь свяжемся с педагогом.

Комментарии:

Клиентка довольна работой компании. Без публикации.

OK

# Техническое оформление

Для того чтобы специалист был проинформирован о содержании отзыва, ему автоматически отправляется письмо в зависимости от выставленной оценки. Это письмо необходимо внимательно перечитывать перед отправкой во избежание неточностей и недоразумений.

В случае, когда занятия прерваны по причине того, что клиент пропал со связи и ни репетитор, ни администратор не могут ему дозвониться в течение длительного времени, в заказе выставляется статус «Отказ специалиста» (действие осуществляется через руководителя).



# Качество отзыва

## Правила публикации внешних отзывов. Смысловая нагрузка.

Отзыв должен быть содержательным, характеризовать работу репетитора. Отзывы, которые мы публикуем на внешнем сайте со слов клиента – лицо компании.

Рассмотрим пример: «Отличный репетитор, рекомендую, но мне пришлось уехать. Спасибо». Не допускаем к публикации! Пишем в поле «комментарии» в форме отзыва: «Нет ценности, не публикую».

Пример хорошего отзыва:

[Кисляков Владимир Дмитриевич](#) (английский язык)

*Мы настолько довольны сотрудничеством с Владимиром Дмитриевичем, что я даже не знаю, как выразить свое восхищение, настолько мы попали в точку! Не каждый взрослый мужчина обладает такими качествами, которыми обладает этот молодой человек. Педагог рассказывает детям, что когда сам был ребенком, то тоже не хотел учиться, но сначала родители настаивали, а потом сам понял, что нужно трудиться и трудиться. Он очень хорошо общается с детьми, задает высокую планку, дает задания, которые дети выполняют. А если они не выполняют работу, Владимир Дмитриевич добивается этого. Педагог умеет и похвалить, и поругать. Так же он умеет работать с родителями. У репетитора есть такие качества, как целеустремленность, профессионализм и умение заинтересовать предметом.*

Оценка: 5+

*Вита Валентиновна (отзыв зафиксирован со слов клиента по телефону)*

31 мая 2014, № 146588



# Качество отзыва

## **Важно задавать правильные открытые вопросы!**

- *Татьяна, уделите пару минут, нам очень важно ваше мнение о работе с Ивановым Иваном Ивановичем.*
- *Какие результаты вы получили от работы Ивана Ивановича?*
- *Что можете сказать о его профессиональных качествах (знание предмета, методика)?*
- *Какие личные качества можете отметить?*
- *Занимались 1000/60? (Спрашиваем про формат, который указан в заказе).*
- *Какую оценку по 5-балльной системе можете поставить? (Важный вопрос, не нужно думать об оценке отзыва)*
- *Нужен ли вам репетитор?*
- *Спасибо за информацию, обращайтесь к нам снова, помимо репетиторов у нас есть доктора, мастера красоты, фитнес-инструкторы, артисты на праздник, мастера по ремонту и т.д.*





# Качество отзыва

## Правила публикации внешних отзывов.

- Изложение текста — максимально близкое к подлинным словам клиента.
- Нецензурные выражения заменяем на корректные.
- Клиент дал согласие на публикацию устного отзыва.
- В отзыве не должно быть шаблонных фраз.
- Всё от первого лица.
- Мы не включаем в отзыв стандартные ответы, которые используем для внутренних отзывов (формат соблюден, работой компании довольны) Искл.: например, «Спасибо вам, Profi.ru, вы делаете нужную работу. За репетитора отдельное спасибо. Он гений!»
- Грамотность. Перед публикацией проверяем отзыв через текстовый редактор WORD или через специальную программу <http://orfogrammka.ru/> (программа бесплатная), даже если вы на 100% уверены в своей грамотности.

**Совет:** Не пишите сложноподчиненные предложения. Чем проще предложение, тем меньше ошибок.

У нас не «Из рук в руки», поэтому числительные пишем прописью, а оценки берем в кавычки.



# Качество отзыва

**Для того, чтобы клиент мог лично выразить своё мнение о специалисте, отправляем ему:**

- при положительном отзыве — «email: напишите отзыв (после)(+)»;
- при отрицательном и неположительном — «email: напишите отзыв (после)(--)»;
- если клиенту дозвониться при сборе отзыва не удалось — «email: напишите отзыв (недозвон)».



# Публикация отзыва:

Для публикации отзыва нажимаем action: письм. отзыв :  
В открывшейся форме проверяем:

- **вид отзыва** – должен стоять «устный»;
- **имя клиента** должно принадлежать человеку, который оставил отзыв. Если в заказе клиент Марья Ивановна, а ученик Данила, то по умолчанию в форме внешнего отзыва будет указано имя Марья Ивановна.

Предположим, что отзыв собрали у Данилы. Значит нужно поменять имя клиента, чтобы не попасть в глупую ситуацию;

- **поле «Текст отзыва»:** вся информация должна быть от первого лица и без кавычек!

Если все в порядке – выбираем «+опубликовано» и нажимаем «ПРИМЕНИТЬ».

*Если вы обнаружили ошибку после публикации отзыва, то можно ее исправить самостоятельно. Для этого снимаем отзыв с публикации («? на проверке»), исправляем недочеты и публикуем верный отзыв повторно.*

| Отзыв №749064 |

Оценка	5 отлично	
Имя кл.	Раиля	«Интерне... ? на проверке + опубликовано ? на проверке ~ не опубликовано ÷ вторично - отвергнуто x мусор
Email	mavlytovarayla@mail.ru	устный 2016-05-25
Телефон	8-927-685-40-04. скайп: mavlytovarayla@mail.ru	
Текст отзыва:	Репетитор очень понравился, пришел подготовленный, со знанием задач и наших целей. От качественно. Очень довольны!	
Коммент.кл.:		
Ответ репетитора:		
Комментарии:		

109.196.196.86 logs rema site\_id=0 (0/0)

Заказ: 6116886 (+)  
Спец.: KralinaEV

**Применить**

# Работа с негативными отзывами

## Особенности работы с негативными отзывами:

До звонка клиенту всегда нужно открыть анкету специалиста, посмотреть, что он из себя представляет, изучить историю заказа на предмет того, были ли какие-то тревожные сообщения от специалиста или нет (чтобы в разговоре постараться сразу прояснить эти моменты). Если в ходе стандартной процедуры сбора отзыва, либо контроле первого занятия (встречи) клиент начинает говорить о специалисте в негативном ключе, необходимо:

- Собрать максимум деталей о ситуации для того, чтобы и мы, и специалист могли сделать на будущее правильные выводы (а в случаях разборок это избавит нас от дополнительных перезвонов и выяснений). Если клиент, давая отрицательный отзыв, не очень жаждет вдаваться в детали, то нужно стараться объяснить ему, что его мнение очень важно для нас, и будет полезным для профессионального развития репетитора;
- Если слова клиента резко контрастируют с тем, что написано в анкете (хорошая репутация, образование и пр.), то необходимо ненавязчиво постараться защитить компанию и специалиста — возможно, произошло недоразумение;



# Работа с негативными отзывами

## Особенности работы с негативными отзывами:

- Если отрицательный отзыв даёт не непосредственный ученик (клиент), а, например, мама ученика, то нужно попросить дать возможность поговорить о ситуации непосредственно с учеником, либо запросить письмо от него, при этом объяснить ценность обратной связи, говорить, что преподаватель раскаивается и просить конкретные рекомендации, чтобы преподаватель их проработал. Представлять преподавателя, как тоже учащегося, развивающегося. А клиента представлять, как наставника, поучающего;
- Если у администратора есть сомнения в непредвзятости клиента (например, ранее репетитор отказался сделать за него контрольную) или есть основания предполагать, что могло иметь место какое-либо недоразумение, то необходимо до фиксации/публикации отзыва позвонить специалисту и обсудить с ним ситуацию по отзыву. При этом администратор/отзывограф сообщает про отзыв и просит дать комментарий. Оправдания не принимаются, принимаются только факты.





# Работа с негативными отзывами

## Особенности работы с негативными отзывами:

### Житейская хитрость (из ДИ отзывографа)

*Клиент дает очень нелестную оценку преподавателю. Отзыв явно очень негативный.*

*НЕ ТОРОПИТЕСЬ. Предложите клиенту «своими ручками нацарапать кляузу», обосновав это важностью мнения клиента! Подождите 1-2 дня, если клиент не ответил, то добавляете отзыв со слов клиента, а если ответил, то фиксируете текст в action: работа с клиентом, при этом сохраняя входные данные*

Наталья <svetlaia5@yandex.ru>

кому: IgnatevaMV ▾

Добрый день.

*Далее передаете заказ руководителю, либо высылаете msg на руководителя ОСО (Кочмар Татьяна) и прописываете, что от клиента поступил письменный отзыв.*



09.12.15 ☆



# Работа с репетиторами по отзывам

## Ситуация

## Действие

Репетитор просит собрать отзыв (кроме коротких)



Ставим оранжевое see now, репетитору сообщение: «Уважаемый Иван Иванович! Ваш запрос передан в отдел по сбору отзывов. Отзыв будет собран в порядке очереди».

Репетитор не доволен отзывом. Отзыв собран отзывогографом.



Пишем сообщение репетитору, что запрос передан в соответствующий отдел, ставим желтое see now.

Репетитор не доволен отзывом. Отзыв собран администратором, не опубликован.



Успокаиваем репетитора, говорим, что отзыв не видят клиенты на сайте. Убеждаем, что клиент имеет право на свое мнение, такова жизнь и специфика нашей работы.

Репетитор не доволен отзывом. Отзыв собран администратором, отзыв опубликован.



Успокаиваем репетитора. Убеждаем, что клиент имеет право на свое мнение, такова жизнь и специфика нашей работы. Предлагаем написать комментарий к отзыву, 5-6 конструктивных предложений. Этот комментарий будет опубликован рядом с негативным отзывом и его увидят потенциальные ученики на сайте. Присланный комментарий выкладываем на специальную ветку.

# ПОСТ-ОТЗЫВ

Для контроля ситуации, когда у специалиста возник вопрос именно по собранному отзыву сделано следующее:  
По заказам, имеющим отзыв (и уже оплаченным), в бэкофисе в форме отчётности вместо слов о том, что заказ закрыт, теперь обычная полноценная форма отправки отчёта. При отправке этого отчёта в заказе появляется жёлтое see now и таймер HE переставляется.

## **Порядок работы с жёлтым see now.**

По заказам, где отзывы собирают отзывографы, администраторы жёлтые see now не трогают. По отзывам разбирается и отвечает начальник отдела сбора отзывов. В случае, если жёлтое see now горит на заказе, где отзыв собирал администратор (короткие заказы, обрывы), начальник отдела сбора отзывов меняет цвет see now на красный для того, чтобы администратор сам отреагировал на сообщение специалиста;



# ПОСТ-ОТЗЫВ

Если в стэке всплывает закрытый заказ с красным SeeNow, и проблема, с которой обращается специалист, не относится к непосредственным обязанностям администратора, а касается именно отзыва, администратор должен:

- а) из формы заказа написать сообщение специалисту о том, что его информация принята, доведена до сведения ответственных должностных лиц;
- б) в заказе выставить желтый SeeNow и, нажав таймер заказа, направить MSG начальнику отдела сбора отзывов для проведения разбирательства и принятия мер;
- в) если отзыв собирал администратор самостоятельно, то он решает озвученную проблему и сам дает ответ специалисту.

*В случае, когда администратор не знает, как ответить на вопрос специалиста, нужно обращаться к непосредственному руководителю.*



# Нулевой отзыв

Выставляется, если:

- клиент-посредник (например, секретарь, подтверждающая факт занятий но ничего не знающий о результатах, при условии, что у посредника нет возможности узнать оценку клиента или сообщить контакты ученика)
- клиент отказывается оценивать работу репетитора, при условии, что вообще нет никакой информации. Если есть хотя бы одно слово, характеризующее репетитора, то нулевой не ставится. Например: «Я не знаю, что сказать, и оценивать не хочу, но репетитор не понравился!» – уже не нулевой, а неположительный отзыв.
- Заказ был передан другому специалисту
- Клиент просит скрыть отзыв от репетитора (чаще всего негативный)

Действия:

- 1) уверяем клиента, что репетитор отзыв не увидит.
- 2) выставляем нулевой отзыв
- 3) в комментариях прописываем мнение клиента, в тексте отзыва, который видит репетитор, пишем что-то нейтральное, например: «Елена не смогла дать отзыв о репетиторе....».
- 4) восстанавливаем справедливость через ручное понижение параметра «П» в анкете специалиста с обоснованием действия.

**ВАЖНО: нулевой отзыв – вынужденная необходимость, а не способ «избежать разборок» с репетитором по негативу!**



# Черные отзывы

Отзывы, в которых клиент/репетитор сообщают о противоправных действиях, подпадающих под Уголовный или Административный кодекс РФ (кража, педофилия, рукоприкладство и т.д.)

Не важно, в вашем заказе или заказе коллеги произошла ситуация, важно, что вы о ней узнали первым.

Порядок действий:

- 1) Сообщаем клиенту, что информация зафиксирована и будет передана в соответствующий отдел, предупреждаем, что клиенту могут позвонить. Если возможно – стараемся успокоить.
- 2) Фиксируем информацию в заказе.
- 3) Незамедлительно передаем информацию руководителю, ОД, любому начальнику, зам. производственного директора.



*Казимир Малевич «Черный супрематический квадрат», 1915*

# Action: оставить без отзыва

Выполняется руководителем отдела по запросу администратора, если по короткому заказу есть отчет репетитора о выполнении заявленного курса (нет обрыва, клиент посетил все занятия), но до клиента дозвониться так и не удалось.

Порядок действий по такому заказу отражен в ДИ отзывографов:

## 4.6. Порядок действий по недозвонам

В случае недозвона клиенту отзывограф обязан:

- выполнить «action: работа с клиентом», выбрав причину в выпадающем списке;
- отправить «email: напишите отзыв (недозвон)»;
- таймер заказа передвинуть на 5 дней вперед от даты, указанной в таймере.

В случае повторных недозвонов никаких писем больше не отправлять, но «action: работа с клиентом» выполнять каждый раз. Попытаться дозвониться клиенту ещё 3 раза, каждый раз передвигая таймер на 5 дней вперед. Если 4 раза клиенту не удалось дозвониться, то заказ остаётся без отзыва, при этом выполняется «action: остав. без отзыва»: в поле комментарии к экшену пишем (до клиента не удалось дозвониться).

Если клиент посетил не все заявленные занятия (пропал), то в такому заказу присваивается статус «отказ специалиста».



**НЕ ДОЗВОНИЛИСЬ?**