

Соглашение (условия, правила) о «принятии сторонами взаимных обязательств по способу коммуникаций с конечным потребителем услуг» /<http://www.mydopusk.ru/>

(действующая редакция от 07.07.2016 г.)

Общие положения

1. Настоящее соглашение (с физическим лицом) о «принятии сторонами взаимных обязательств по способу коммуникаций с конечным потребителем услуг», далее Соглашение, регламентирует порядок и способ коммуникации с клиентом – конечным потребителем услуг, принятия «Партнерами» в этой связи определенных взаимных обязательств, а также виды ответственности за нарушение этих обязательств.
2. ООО «ИНФПРОЕКТ» (Партнер 1) оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять и/или дополнять условия и правила, а физическое лицо (Партнер 2) обязуется отслеживать все изменения и/или дополнения в правилах (соглашении), размещенные на Сайте. Уведомление об изменении «Партнер 1» обязан разместить на сайте не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до даты их вступления в силу
3. Действующая редакция размещена на сайте <http://www.mydopusk.ru/>
4. При заключении договора с клиентом (конечным потребителем услуг) на оказание той или иной услуги, «Партнер-1» связывается с «Партнером-2» и начинает взаимодействие с ним, в рамках договорной деятельности.
5. При производственной необходимости, «Партнер-1» обеспечивает связь «Партнера-2» с конечным потребителем услуг (клиентом), с использованием телекоммуникационных каналов связи и иных технических средств.

Регламент общения «Партнера-2» с конечным потребителем услуг (клиентом)

1. При общении с клиентом всегда быть вежливым и обходительным.
2. Никогда не повышать голос и не вступать в словесный спор с клиентом.
3. В начале разговора с клиентом всегда представляться по имени, позиционируя себя как ведущего специалиста компании «ИНФПРОЕКТ».
4. Если клиент запрашивает контактные данные компании, предоставлять информацию следующего характера: Ф.И.О, руководителя компании, контактный номер телефона и адрес электронной почты компании. Адрес место расположения офиса и часы работы компании.
5. Нельзя говорить о компании «ИНФПРОЕКТ» в третьем лице.
6. Нельзя предоставлять клиенту свои личные контактные данные, такие как телефон, адрес электронной почты, место расположения. Нельзя встречаться с клиентом вне офиса компании. Исключением является необходимость встречи с клиентом по инициативе «Партнера-2», с целью устранения каких-либо ошибок и неточностей в оформлении документации, допущенных «Партнером-2», при этом встреча должна быть согласована с руководством «ИНФПРОЕКТ». Все текущие вопросы только через официальные каналы коммуникации компании. При настойчивых попытках клиента выяснить ваши личные контактные данные, или встретиться вне офиса - незамедлительно сообщить об этом руководству «ИНФПРОЕКТ».
7. На вопрос клиента о вашей квалификации и компетенции как специалиста, можно ответить примерно следующим образом: «На этом рынке услуг работаю много лет. Подробнее Вы сможете узнать у руководства компании «ИНФПРОЕКТ» .

8. Нельзя сообщать клиенту информацию, относящуюся к конфиденциальной.
9. При желании клиента назначить личную встречу для обсуждения тех или иных рабочих моментов, пояснить ему, что все встречи проходят в офисе компании «ИНФОПРОЕКТ» по предварительному согласованию с менеджером компании. Встречаться с клиентом вне офиса можно при наступлении условий, прописанных в п. 6 регламента.
10. Если по каким-либо причинам клиент начинает хамить или грубить вам, в вежливой форме постараться выяснить причину его раздраженности и свести негатив общения к минимуму. Если никакие аргументы не помогают, а клиент продолжает общение в негативно-хамском тоне, вежливо извиниться, по рекомендовать ему обратиться к менеджеру компании со своим вопросом и прекратить общение с клиентом. Незамедлительно сообщить о данном инциденте руководству компании «ИНФОПРОЕКТ».

Ответственность за нарушения «Партнером-2» регламента общения с конечным потребителем услуг

1. При нарушении «Партнером-2» пунктов 1,2,3,4,5 «Регламента общения с конечным потребителем услуг (клиентом)», «Партнер-1» выносит устное предупреждение о недопустимости такого поведения. При повторении нарушения более 2 раз – могут применяться санкции материального характера, в виде штрафа.
2. При нарушении «Партнером-2» пунктов 1,2,3,4,5 «Регламента общения с конечным потребителем услуг (клиентом)» более 2 раз, «Партнер-2» выплачивает единовременно штраф, в размере 10 % от стоимости его вознаграждения.
3. При нарушении «Партнером-2» пункта 6 «Регламента общения с конечным потребителем услуг (клиентом)», «Партнер-2» выплачивает единовременно штраф, в размере 20% от стоимости его вознаграждения.
4. При нарушении «Партнером-2» пункта 8 «Регламента общения с конечным потребителем услуг (клиентом)», «Партнер-2» выплачивает единовременно штраф, в размере 50% от стоимости его вознаграждения. При этом обязанность доказывания, что конфиденциальная информация была разглашена «Партнером-2» лежит на «Партнере-1».
5. При нарушении «Партнером-2» пункта 10 «Регламента общения с конечным потребителем услуг (клиентом)», «Партнер-1» выносит устное предупреждение о недопустимости такого поведения. Ответственность «Партнера-2» наступает в части не сообщения руководству «ИНФОПРОЕКТ» о произошедшем инциденте.
6. На «Партнере-1» лежит обязанность объективно воспринимать информацию, поступающую как от «Партнера-2», так и от конечного потребителя услуг (клиента), касающиеся возможной конфликтной ситуации, чтобы в конечном итоге разобраться в происходящем, адекватно отреагировать и принять правильное решение, не принижая при этом достоинство «Партнера-2» и действуя в интересах конечного потребителя услуг (клиента).
7. Диалог между «Партнерами» по тем или иным спорным ситуациям, касающихся коммуникаций с клиентом, должен носить транспарентный, конструктивный характер, основываясь на принципе взаимоуважении и равенстве сторон и подтвержденный объективными доказательствами.

Заключительные положения

1. «Партнер 2» акцептирует данные правила и условия (соглашения) на сайте <http://www.mydopusk.ru/> , путем заполнения своих анкетных данных в специальной форме и нажав «значок» - «с правилами ознакомлен и полностью согласен».
2. «Партнер 1» в течении ___ дней рассматривает заявку «Партнера-2» и уведомляет последнего посредством электронной почты, или иным способом, о принятом решении.
3. Соглашение (условия, правила) действует в течении всего срока сотрудничества «Партнеров».
4. Все изменения и дополнения к соглашению «Партнер 1» размещает на сайте в сети Интернет

по адресу: <http://www.mydopusk.ru/>.

5. Акцептировав данные условия и правила, «Партнер 2» подтверждает серьезность своих намерений по сотрудничеству с «Партнером 1», а также гарантирует следовать этим условиям и правилам в полном объеме.

6. Акцептировав данные условия и правила, «Партнер 2» понимает и принимает на себя всю ответственность и последствия, за нарушения **регламента общения с конечным потребителем услуг**.

ПАМЯТКА ПАРТНЕРА

-Если клиент запрашивает контактные данные:

<http://www.mydopusk.ru/#!contact/c24vq>

-Если Вам необходимо связаться с клиентом.

Позвоните на корпоративный номер 257-33-07 и попросите менеджера соединить Вас с клиентом.