



OMEGA TECH SERVICE, INC.
INTELLIGENT SOLUTION

Инструкция для диспетчера Omega Tech Service

Время работы и приём звонков

Обязательно принимать входящие звонки с 8:00 AM до 2:30 PM (PST).

Если вы заняты по личным причинам и не можете ответить, просьба заранее предупреждать руководителя.

Все звонки от службы обслуживания по договорам (СОД / insurance) — в приоритете. Даже если необходимо сместить визит по страховке, такие звонки обрабатываются в первую очередь.

Работа с клиентами, оставившими голосовое сообщение

Если клиент оставил голосовое сообщение, и понятно, что ему нужен сервис:

Можно отправить ему квоту сразу, даже если не удалось дозвониться.

Мы уже имеем его номер телефона (и возможно, имя).

Квота приходит по SMS, и клиент может:

Ознакомиться с инструкцией по ремонту или диагностике.

Одобрить квоту или перезвонить нам.

Это демонстрирует, что наш процесс автоматизирован и эффективен.

Ожидание запчастей и статус ремонта

При вопросах о сроках доставки запчастей:

Уточнять: 3–5 рабочих дней — стандартное ожидание.

Если прошло больше времени — возможно, задержка доставки. Мы сообщим детали при поступлении информации.

Если клиент интересуется завершением работы:

Уточнять, что будет проведена проверка супервайзером в течение 24 часов.

Это необходимо для соблюдения норм безопасности и корректного оформления заказа на запчасти.

\$ Информация по стоимости

Обязательно информировать клиента:

Стоимость выезда (Service Call) — \$85.

Квота включает информацию о сервисе, но:

Ремонт и запчасти оплачиваются отдельно, за исключением незначительных работ.

Техник сам определяет стоимость ремонта, исходя из сложности и трудозатрат.

Как правило, необходимые запчасти есть в наличии, и ремонт можно выполнить в день визита.



Работа конкретного техника

Если клиент просит заменить техника:

Мы отправим другого только в исключительных случаях.

Обычно техник завершает свою работу сам — он профессионал с многолетним опытом.

Просим довериться назначенному специалисту.



Email и документооборот

Регулярно проверять:

Основную почту: dispatch@fixomega.com

Личную почту диспетчера (указанную при назначении).

Быстро реагировать на входящие запросы и сообщения от клиентов, страховых и техников.



Поведение и коммуникация

Всегда вежливо общаться с клиентами, проявлять понимание.

При грубом или неуважительном поведении клиента:

Предупредить, что:

Разговор может быть завершён.

Информация будет передана в страховую.

Страховое покрытие может быть аннулировано при неподобающем поведении.

Всегда поддерживать техника, особенно если он в пути.

 **Заметки и передача**

Всегда делайте подробные заметки по каждому звонку или взаимодействию.

Укажите, если клиент позвонил, не ответил или отказался от услуг.

Упоминайте о статусе предложения, предпочтениях клиента или особых пожеланиях.

Оставляйте четкую информацию для следующего диспетчера, чтобы он мог спокойно продолжить работу.

Omega Tech Service - Confidential