

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ТЕХНИКА – OMEGA TECH SERVICE

ПОВЕДЕНИЕ И ВНЕШНИЙ ВИД

- Всегда поддерживайте опрятный внешний вид, чистоту и порядок.
- Будьте вежливы и уважительны по отношению к клиентам.
- Если клиент начинает грубить или повышает голос — не вступайте в конфликт, сохраняйте спокойствие.
- Разговаривайте чётко, уверенно и сдержанно.

ЕСЛИ РАБОТА СО СТРАХОВКОЙ (ОТМЕТКА В JOBBER)

- При первом визите:
 - Сообщите, что будет проведена диагностика.
 - Если возможно — произведите ремонт сразу.
 - Если нужны запчасти — оформите заказ.
 - Не обещайте сроки. Скажите: "Запчасти обычно приходят в течение 3-5 рабочих дней, возможны задержки от завода-изготовителя."
- При повторной поломке:
 - Объясните, что одна неисправность может вызывать другую.

ФОТО/ВИДЕО И ДОКУМЕНТАЦИЯ

- При входе в дом делайте фотографии до диагностики — фиксируйте поломки, царапины и состояние оборудования.
- После ремонта также делайте фотографии.
- При необходимости снимайте видео.
- Все заметки и результаты работы вносите в CRM Jobber.

ОГРАНИЧЕННЫЙ ДОСТУП

- Если доступ к технике затруднён (шкаф, мебель и т.п.), вежливо сообщите клиенту, что он должен предоставить доступ.

- Техник не обязан перемещать предметы или разбирать мебель.

СТРАХОВОЙ КЛИЕНТ

- Обязательно скажите клиенту:

"Все данные и документы по ремонту будут переданы в страховую компанию. Только страховая принимает решение о следующих действиях."

УЧЁТ ЗАПЧАСТЕЙ

- Следите за запасами запчастей.
- Сообщайте супервайзеру, если что-то заканчивается или было использовано.

СВЯЗЬ И ПОДДЕРЖКА

- Если не можете связаться с клиентом — держите связь с диспетчером.
- При любых сложностях — сразу сообщите диспетчеру.