Сервисный департамент LG Electronics стал лауреатом VII ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания».

### Москва, 24 июня 2016г. Сервисный департамент компании LG Electronics получил награду в номинации «Товары народного потребления» в категории «Бытовая техника» в рамках подведения итогов VII Ежегодной Премии «Права потребителей и качество обслуживания». Церемония награждения прошла 17 июня 2016 года в Сочи.

### 

Мероприятие ежегодно собирает под своей эгидой наиболее успешные проекты, направленные на повышение качества обслуживания, выстраивание успешной коммуникации с потребителями и повышение лояльности клиентов.

Открыл мероприятие Форум «Повышение качества продукции и услуг: инновации, перспективы и решения», из года в год, объединяющий первых лиц крупнейших российских и международных компаний. В этом году по устоявшейся традиции программа форума состояла из двух параллельных секций, включающих в себя тематические презентации, переговоры, консультации. Дискуссия способствовала обмену опытом и развитию взаимоотношений между организациями, государственными органами и потребителями.

Экспертный совет отметил высокое качество работы компании LG Electronics в категории «Бытовая техника».

*«Для сервисного департамента LG Electronics это очень важная награда! Это подтверждение того, что мы двигаемся в правильном направлении. - говорит Сергей Соколан, директор сервисного департамента LG. - За 20 лет работы мы проделали огромный путь по повышению качества сервиса: круглосуточная поддержка по телефону дополнилась круглосуточным онлайн-чатом с нашими специалистами. Сеть авторизованных сервисных центров покрывает территорию всей страны, а для жителей крупнейших городов доступны услуги Фирменного сервиса компании. Собственный склад запчастей с постоянным наличием всех ключевых позиций позволяет обеспечить ремонт техники в кратчайшие сроки. Высококачественный сервис и искренняя забота о потребителе – первоочередная задача нашего департамента»*

Кульминацией программы и дня стала торжественная церемония награждения лауреатов. Ведущим мероприятия выступил Антон Привольнов - ведущий передачи «Доброе утро» и «Контрольная закупка» на «Первом канале».

Количество поданных заявок на участие в премии «Права потребителей и качество обслуживания» растет из года в год, что свидетельствует о том, что все больше компаний хотят соответствовать современным потребительским реалиям и все больше компаний хотят говорить о себе, как о социально ответственных и клиентоориентированных.

**Сервис без границ**

Ключевым показателем деятельности любого сервисного департамента является индекс удовлетворенности клиентов (CSI). По результатам исследования TNS Global 2014 г., проводимого раз в два года, сервисное подразделение LG Electronics Россия показало лучшие результаты по сравнению с другими компаниями рынка потребительской электроники. Лидерская позиция LG стала результатом планомерной работы, начиная с 1996 года и по настоящий момент, по построению как собственного фирменного сервисного центра в Москве, так и широкой сети эксклюзивных (Санкт-Петербург, Минск и Кишинев) и авторизованных центров – 256 городов России, Беларуси и Молдовы. Таким образом, даже в самых отдаленных уголках покупатели техники LG могут получить качественное послепродажное обслуживание в широком временном диапазоне с 9 утра до 9 вечера 365 дней в году, а также 24 часа в сутки 7 дней в неделю при обращении в Информационную службу по номеру 8-800-200-76-76. Связаться с диспетчером через онлайн-чат на сайте компании и получить необходимую поддержку теперь можно круглосуточно, 7 дней в неделю. При этом сервисные центры созданы для максимального комфорта пребывания в них: пока клиент ожидает окончания диагностики или ремонта, он сам может протестировать новинки LG или ознакомиться с широким выбором фирменных аксессуаров, а его дети - поиграть в специальном детском уголке. Несомненным удобством является и СМС-оповещение о статусе проводимых работ. Также лидерство LG стало возможным благодаря тому, что компания первой на российском рынке потребительской электроники создала собственный склад запасных частей. Наличие в нем 96% необходимых запчастей и оперативная логистика дают возможность доставлять их в любую точку страны шесть дней в неделю для проведения ремонта в кратчайшие сроки.

Для повышения оперативности обслуживания клиентов LG были организованы фирменные выездные бригады, представленные во всех регионах России, а также в республиках Беларусь и Молдова. Высококвалифицированные мастера выполняют все возможные и необходимые работы на дому по ремонту не только холодильников и стиральных машины, но также телевизоров, кондиционеров, и даже малых бытовых приборов - пылесосов, микроволновых печей и аудио-видео.

Также LG первой в России среди компаний потребительской электроники предложила своим клиентам обслуживание по принципу Face-to-face – «лицом к лицу»: продукция ремонтируется от 15 до 60 мин., клиент имеет возможность увидеть весь процесс ремонта, а мастер в свою очередь может выслушать отзывы и пожелания. Это особенно важно для компании LG, поскольку только постоянная обратная связь с потребителем позволяет двигаться в правильном направлении на пути улучшения поставляемых клиенту продуктов и услуг.

В целях повышения качества обслуживания, компания LG Electronics также на регулярной основе проводит технологические и коммуникационные тренинги для персонала, отслеживает деятельность сервисных центров и контролирует их работу.

Премия «Права потребителей и качество обслуживания» инициирована Фондом «Социальные проекты» во взаимодействии с Роспотребнадзором РФ, Правительством Москвы и АКОРТ.

.

# # #

**О компании LG Electronics**

LG Electronics, Inc. (KSE: 066570.KS) является мировым лидером в области инноваций и производства высокотехнологичной электроники, современных средств мобильной связи и бытовой техники. В компании по всему миру работает 83,000 в 119 филиалах. Компания LG состоит из четырех подразделений: Home Entertainment, Mobile Communications, Home Appliance & Air Solution и Vehicle Components, общий объем мировых продаж которых в 2015 году составил 48.8 млрд долларов США (56.5 трлн корейских вон). LG Electronics является одним из ведущих в мире производителей плоскопанельных телевизоров, мобильных телефонов, кондиционеров воздуха, стиральных машин и холодильников. Также LG Electronics лауреат премии 2015 ENERGY STAR Partner of the Year. За дополнительной информацией, пожалуйста, обратитесь к www.LGnewsroom.com.

**О компании LG Electronics Home Aplliance &Air Solution**

Компания LG Electronics Home Appliance&Air Solution является мировым лидером в области бытовой техники, кондиционирования воздуха и систем поддержания качества воздуха. Компания создает комплексные решения для дома, основанные на его лидирующих в отрасли ключевых технологиях. LG стремится сделать жизнь лучше для потребителей во всем мире благодаря своим тщательно разработанным продуктам, включая холодильники, стиральные машины, посудомоечные машины, технику для кухни, пылесосы, встраиваемую технику, кондиционеры, воздухоочистители и воздухоосушители.Все вместе, эти продукты обеспечивают расширенное удобство, превосходную работу, большую экономию и востребованную пользу для здоровья.За дополнительной информацией, пожалуйста, обратитесь к [**www.lg.ru**](http://www.lg.ru).