**LG СОВЕРШЕНСТВУЕТ СТРУКТУРУ СЕРВИСНОГО ДЕПАРТАМЕНТА, РЕАЛИЗУЯ СТРАТЕГИЮ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ЗАБОТЫ О ПОТРЕБИТЕЛЕ**

*Нововведения высоко оценены экспертами профессионального сообщества и жюри премии «Права потребителей и качество обслуживания»*

**Москва, 11 октября, 2021** — Сервисный департамент LG Electronics стал лауреатом XII Ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в номинации «Розничные услуги» в категории «Гарантийное и сервисное обслуживание. Бытовая техника и электроника».

Мероприятие ежегодно собирает под своей эгидой наиболее успешные проекты, направленные на повышение качества обслуживания, выстраивание успешной коммуникации с потребителями и повышение лояльности клиентов. По устоявшейся традиции открыл мероприятие Форум «Повышение качества продукции и услуг: инновации, перспективы и решения», из года в год, объединяющий первых лиц крупнейших российских и международных компаний

Экспертный совет отметил высокое качество работы компании LG Electronics в категории «Гарантийное и сервисное обслуживание. Бытовая техника и электроника». В этом году высокой награды экспертов и уважаемых потребителей удостоен проект сервисного департамента компании LG Electronics «Клиент - №1, персональная забота о потребителе». В рамках данного проекта в компании были качественно пересмотрены процессы работы с обращениями клиентов – VOC (voice of Customer).

В связи с возрастающей ролью постпродажного обслуживания в цепочке «Производитель – пользователь» возникла необходимость основания отдельной структуры, отвечающей за принятие, обработку и анализ входящих обращений, как гаранта прочных связей с потребителем. Для оптимизации сроков и затрат, новую структуру создали на базе имеющейся Сервисной службы. И разработали поэтапный алгоритм работы, позволяющий реализовывать поставленные цели.

Основной целью работы данного подразделения является максимально быстрое разрешение ситуаций, с которыми столкнулись пользователи техники, и сохранение лояльности клиентов к компании. Обратная связь от потребителей собирается из разных каналов: начиная от реактивного реагирования на входящие обращения (горячая линия, сайт, социальные сети), заканчивая проактивной обработкой комментариев и отзывов клиентов в интернете (ключевые агрегаторы рунета типа Я.Маркета, сайты крупнейших дилерских сетей). Регулярно анализируя все входящие обращения, компания может оперативно находить «болевые точки», с которыми сталкиваются клиенты, и разрешать их, тем самым решая не только индивидуальные проблемы клиентов, но и исправляя системные недоработки различных внутренних процессов.

Конечная цель отдела претензий ⸺ решение вопросов клиента в максимально быстрые сроки. Для достижения перечисленных целей отдел по работе с претензиями фокусируется на том, чтобы предоставить первичный ответ клиенту в течение 2 часов после получения VOC (голос клиента = жалоба, обращение потребителя). А также на том, чтобы предоставить полный ответ по поводу возникших неудобств в течение 5 дней.

«Компания вкладывает особый смысл в разработку нового типа структуры, способной на основе полученной информации формировать стратегию развития в будущем. – Отмечает Сергей Соколан, директор сервисного департамента LG. ⸺ Первым шагом в работе с претензиями клиентов является достижение взаимопонимания с клиентом. Основная цель работы - позаботиться обо всех неудобствах, которые могут испытывать владельцы техники LG. Мы заботимся о том, чтобы прислушиваться к голосу клиентов с точки зрения потребителя, и тщательно анализируем каждое возможное неудобство на пути клиента "поиск → покупка → использование → ремонт → удовлетворение от использования → повторная покупка».

###

**О компании LG Electronics, Inc.**

LG Electronics — это международная инновационная компания - лидер в области технологий и потребительских товаров, имеющая свои представительства почти во всех странах мира. На производственных объектах компании занято 75 000 сотрудников.  В состав LG входит пять компаний, занимающихся производством бытовой техники и систем кондиционирования воздуха, оборудования для домашних развлечений, устройств мобильной связи, решений для транспортных средств и решений для бизнеса. В 2020 году объем продаж компании LG по всему миру составил 56 миллиардов долларов США. Компания LG является ведущим производителем широкого ассортимента продукции от телевизоров, стиральных машин, холодильников, кондиционеров, мобильных устройств, цифровых медиасистем до автомобильных компонентов. Компания LG также известна своими премиальными брендами                   LG SIGNATURE и технологичным брендом LG ThinQ, которые используют технологию искусственного интеллекта. Дополнительная информация о компании LG: [www.LGnewsroom.com](http://www.lgnewsroom.com/).