

Pravidla a manuál k objednávání schůzek

1. Objednávání schůzek

1.1 Závaznost objednávky

Každá objednávka je závazná. Po jejím zadání obdržíte e-mail s potvrzením a platebními údaji.

1.2 Zahájení plnění

Schůzky se začínají doručovat od začátku následujícího měsíce po přijetí platby.

1.3 Mimořádné dokupy

Při doobjednávce schůzek mimo běžnou objednávku začíná doručování do 5 pracovních dní od přijetí platby.

1.4 Nedostupnost kontaktů

Pokud v daném okrese nejsou dostupné kontakty, objednávka čeká na jejich doplnění. Kontakty může dodat i sám objednavatel.

1.5 Přesun objednávky

Nedoručené schůzky se automaticky přesouvají do dalšího měsíce.

1.6 Zrušení nebo převod

Zaplacenou objednávku nelze zrušit ani pozastavit. Schůzky ale lze převést na jiného obchodního zástupce po písemné dohodě.

1.7 Vlastní databáze a změny

Kontakty nebo změny v objednávce zasílejte na: objednavky@leadprovider.cz

2. Pravidla domlouvání schůzek

2.1 Pracovní doba

Schůzky se plánují pouze na pracovní dny mezi 8:00 a 18:00.

2.2 Volné termíny

Schůzky se zadávají pouze do volných časových slotů. Nelze je vkládat přes jiné události nebo blokace v kalendáři.

2.3 Vyblokování času

Pokud si nepřejete schůzky v určitých dnech a časech, je nutné si tyto dny a časy předem vyblokovat.

2.4 Čas na přejezd

Mezi jednotlivými schůzkami musí být přesun maximálně 45 minut.

2.5 Ověřování schůzek

Schůzky naplánované více než 5 dní dopředu musí být telefonistkou zákazníkovi připomenuty. Telefonistka zašle výsledek hovoru se zákazníkem e-mailem.

2.6 Zrušená schůzka

Pokud zákazník zruší schůzku přes call centrum před domluveným termínem, tak telefonistka domluví náhradní schůzku.

2.7 Zobrazení v SFA

Schůzky se zobrazí v systému SFA následující pracovní den po odeslání z Outlooku

2.8 Sdílení kalendáře

Pro úspěšné a bezchybné plánování schůzek je nutné nasdílet kalendáře na emailovou schránku leadprovider@o2.cz

3. Reklamace

3.1 Podání reklamace

Reklamace podáváte výhradně e-mailem přes webový formulář na adrese <https://reklamace.leadprovider.cz/>

3.2 Lhůta pro podání

Reklamaci je nutné podat nejpozději do 5ti pracovních dní od konání schůzky.

3.3 Vyřízení reklamace

Každá reklamace bude vyřízena do 5ti pracovních dní.

3.4 Náposlech hovoru

Pokud požadujete záznam hovoru, kontaktujte svého přímého nadřízeného.

4. Hodnocení kvality schůzek

4.1 Stav zákazníka

Zákazník aktivně využívá většinu služeb u konkurence a má platné IČO.

4.2 Závazek a potenciál

- U právnických osob se očekává závazek maximálně na 12 měsíců od data schůzky
- U OSVČ není nutné závazky ověřovat

4.3 Kdo je na schůzce

Schůzka je sjednána s osobou oprávněnou rozhodovat – ideálně jednatelem nebo rozhodovatelem.

4.4 Počet argumentů

Během hovoru byly použity maximálně 3 hlavní argumenty pro zachování stručnosti a efektivity komunikace.