**Памятка ПК**

**Первичный осмотр**

1. Выслушай от клиента суть обращения, запиши все неисправности, на которые клиент жалуется.
2. Посмотри на сайте стоимость запчастей https://omsk.gsm.shop/
3. Озвучь клиенту:
* стоимость услуги - назови сумму, которая включает в себя стоимость работ из 1С + стоимость запасных частей,
* информацию об изменении стоимости - точная стоимость работ будет известна после осуществления ремонта,
* информацию о том, что если покупатель откажется от услуги после диагностики, при возврате устройства необходимо будет оплатить услугу диагностики.
* сроки работ - от 3 часов

Если клиент согласен с информацией, переходи к следующему шагу.

1. Независимо от вида неисправности, проведи осмотр устройства и отметь в договоре:
* Наличие царапин, сколов (в т.ч. на задней крышке), полос на экране.
* Работоспособность динамиков (включи музыку, так ты проверишь внешние динамики)
* Проведи тестовый звонки (так ты проверишь разговорный динамик) и отправку сообщений: убедитесь, что телефон работает нормально при звонках и отправке сообщений.
* Работоспособность камеры (основной и фронтальной).
* Функциональность кнопок, работу дисплея.
* Проверь зарядку телефона (подключи свое зарядное устройство и убедись, что телефон заряжается).
* Уточни у покупателя подвергался ли телефон воздействию влаги: падал ли телефон в воду?
* Проверь работу сим-карты: убедись, что телефон распознает сим-карту и подключается к сети оператора.
* Проверь работу Wi-Fi и Bluetooth: убедитесь, что телефон подключается к беспроводным сетям и устройствам.
* Проверь работу GPS: убедитесь, что функция GPS работает корректно и определяет местоположение телефона.
* Проверь работу различных приложений: запусти два-три приложения (например 2Гис, погода, Мой Теле2) и убедитесь, что они работают без сбоев.

**Заполнение документов**

1. Заполни реестр. Укажи IMEI устройства. Найти его можно так:
* посмотреть информацию, набрав на телефоне \*#06#.
* проверить номер на задней стороне смартфона или на слоте под сим-карту (на смартфонах с литым корпусом).
1. Заполни договор и акт приема смартфона от клиента
2. После подписания всех документов, извлеки из устройства сим-карту и карту памяти.
3. Сфотографируй устройство со всех сторон.
4. Отдай один комплект документов (договор и акт) покупателю.
5. Сообщи клиенту, что сотрудники магазина свяжутся с ним.

**Отправка в СЦ (сервисный центр)**

1. Напиши сообщение в СЦ (Беликову Александру) в Ватсап:

**«Поступил телефон по услуге «Ремонт смартфонов», марка\_\_\_, модель\_\_\_, жалобы со слов клиента \_\_\_\_\_\_\_\_\_. При осмотре выявлено \_\_\_\_\_\_\_\_\_(***укажи результат осмотра, перепиши текст, указанный в поле "Внешний вид, комплектация"***). Покупатель оповещен о том, что окончательная стоимость работ будет озвучена позднее.»**

1. Подготовь устройство к отправке: положи смартфон в коробку (если покупатель принес оборудование с ней), приложи подписанные документы, оберни упаковочной пленкой и зафиксируй скотчем. Если коробки от устройства нет, тщательно оберни пленкой, чтобы при перевозке смартфон не подвергся дополнительным повреждениям, приложи документы и зафиксируй скотчем. Посылка должна быть упакована так, чтобы телефон или документы не могли выпасть из нее в процессе доставки.
2. Вызови экспресс ЯндексДоставку с рабочего телефона в бизнес-аккаунте.
3. После того, как отправишь смартфон с курьером, измени в реестре статус на "В работе (в СЦ)"

**Диагностика и ремонт оборудования**

1. После диагностики сотрудник СЦ сообщит точную стоимость работ.
2. Свяжись с покупателем и сообщи ему окончательную сумму. Если покупатель согласен, то будет произведен ремонт устройства.
3. Если покупатель будет не согласен, сообщи, что ты передашь эту информацию в СЦ и смартфон будет возвращен обратно на ТТ. Как только он вернется, ты снова свяжешься с клиентом и пригласишь его за выдачей устройства. При себе нужно будет иметь денежные средства, чтобы оплатить услугу диагностики.

**Возврат смартфона из СЦ на ТТ**

1. Сотрудник СЦ (Беликов Александр) в Ватсап направляет сообщение о том, что телефон отремонтирован и будет направлен обратно на ТТ.
2. Забери смартфон у курьера. Осмотри его на соответствие комплектации, указанной в акте. Если что-то отсутствует (коробка или зарядное), напиши об этом в Ватсап Александру Беликову.
3. После приема устройства измени статус в реестре на "Принят на точке" и проставь дату и время, когда ты принял устройство.
4. Свяжись с клиентом и оповести его о том, что смартфон отремонтирован. Пригласи его приходить за устройством в часы работы салона. Озвучь сумму, которую покупатель должен оплатить за услугу.
5. Измени статус в реестре на "Ожидает клиента".
6. Проверь, что в документах присутствует бланк Приложение №2 "Акт приема/передачи оборудования заказчику". Если он отсутствует, распечатай его и приложи к документам, чтобы в момент, когда клиент придет за смартфоном, все было готово.

**Выдача отремонтированного устройства**

1. Предложи клиенту осмотреть и проверить устройство;
2. Возьми с клиента окончательную сумму за услугу;
3. Заполни и подпиши у клиента акт приема/передачи от исполнителя (нас) заказчику (клиенту). Также клиент собственноручно прописывает фразу в поле»Внешний вид, комплектация»:

**Без замечаний, комплектация соответствует «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г.**

1. Поменяй в реестре статус на «Выдан клиенту», укажи свое ФИО и дату и время выдачи устройства.





