 **Должностная инструкция администратора автосервиса «Пулос» по работе с клиентами по программе лояльности UDS**

1. Программа лояльности UDS дает возможность каждому пациенту (далее – «Клиент») получить электронную бонусную карту, накапливать бонусы со своих оплат, рекомендовать клинику друзьям
2. **Цели использования программы:**
	1. Получение электронной бонусной карты максимальным числом клиентов и потенциальных клиентов.
	2. Увеличение лояльности действующих клиентов.
	3. Увеличение возвратности (идеальный результат – 100% наших клиентов вернулись и воспользовались нашими услугами).
	4. Получение новых клиентов через рекомендации действующих клиентов.
	5. Информирование клиентов о существующих акциях.
	6. Получение от клиентов обратной связи о качестве обслуживания.
3. **Условия бонусной программы:**
	1. После установки мобильного приложения UDS и первой оплаты с использованием приложения клиенту начисляется на бонусный счет 500 приветственных баллов (1 балл=1 рубль).
	2. При оплате ремонта клиенту начисляется кэшбек в размере от 5% до 15% от суммы оплаты в зависимости от статуса клиента. Статусы клиентов и условия их присвоения указаны в мобильном приложении UDS App в бонусной карте.
	3. Накопленные баллы можно потратить только в автосервисе «Пулос». Клиент может расплатиться баллами до 10% от стоимости.
4. **Требования по работе с программой:**
	1. Операции начисления/списания баллов проводятся в приложении UDS Cashier (осуществлена интеграция). В дальнейшем скидка проводиться в Splus
	2. 100% оплат клиентов фиксировать в системе UDS.
	3. Норматив – 70% клиентов должны установить приложение и получить бонусную карту.
	4. Если клиент отказывается устанавливать приложение UDS, просим его присоединиться к телеграм боту лояльности (обратная сторона тейбл – тента)
	5. Если клиент отказывается присоединяться вообще - зачисляем баллы на номер его телефона и говорим, что бонусы будут начислены в следующий раз, при присоединении к нашей системе лояльности
5. Задачей Администратора является профессиональная консультация клиента по условиям бонусной программы. **Консультация проводится по скрипту (Приложение 1 к данной инструкции)**. Нарушение данного пункта, некачественная консультация, либо отсутствие консультации считается несоблюдением своих обязанностей со всеми вытекающими последствиями.
6. **Администратор на работе не имеет права передавать бонусную карту как пользователь приложения UDS.App (через личную рекомендацию).** За пределами рабочего места (в нерабочее время) Администратор может рекомендовать клинику без ограничений.

Администрация «{Select}» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_