



граждан показывает, что большинство жалоб возникают из-за недостатка культуры обслуживания на предприятиях, грубости персонала, а также нежелания руководителей предприятий и индивидуальных предпринимателей решать возникшую проблему на месте. Более того, в ряде случаев обращение потребителя в судебные инстанции влечет за собой крупные материальные издержки для предпринимателей, когда вместо того, чтобы вернуть деньги за некачественный товар, судом выносится решение о возмещении потребителю суммы в несколько раз превышающей стоимость некачественного товара или некачественно выполненной услуги.

В целях предупреждения жалоб и заявлений в надзорные органы, исключения внеплановых проверок, призываем всех руководителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в работе с персоналом уделять особое внимание повышению культуры обслуживания потребителей, своевременному и объективному реагированию на замечания потребителей и жалобы потребителей. Решайте конфликты с потребителями на местах, не провоцируя их на обращение в надзорные органы. Вы сохраните свое время и оградите свое предприятие от внепланового контроля и излишних административных санкций. Кроме того, отсутствие конфликтов с потребителями, либо быстрое их решение, позволит создать положительный имидж вашему предприятию, что, в свою очередь, привлечет к вам больше клиентов.

Желаем успехов вашему бизнесу и больше довольных потребителей!