ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56595— 2015

Услуги населению

УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

Технические требования

Часть 1

Услуги по торговле и техническому обслуживанию

NF X50-822-1:2005
Services to the public — Services in the field of water sports — Part 1: Services for trading and maintenance
(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык национального французского стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1396-ст

4 Настоящий стандарт идентичен французскому стандарту NF X50-822-1:2005 «Услуги населению. Услуги водных видов спорта. Технические условия. Часть 1. Услуги по техническому обслуживанию и торговле» (NF X50-822-1:2005 «Services to the public — Specifications for water sports services activities — Part 1:Trading and maintenance activity»)

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования национального французского стандарта для приведения в соответствии с ГОСТ Р 1.5—2012 (подраздел 3.5)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Определение предложения услуги 2
3.1 Торговля 2
3.2 Техническое обслуживание 2
4 Необходимое предварительное условие 4
4.1 Соблюдение нормативных правовых актов 4
4.2 Страхование 4
4.3 Мониторинг документации 4
4.4 Защита окружающей среды 4
5 Прием клиентов (заказчиков) 4
5.1 Внешние идентификационные признаки 4
5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков) 4
5.3 Контакты 5
5.4 Запрос информации 5
6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика) 5
6.1 Конфиденциальность 5
6.2 Выбор потребностей 5
6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги 6
7 Заключение договора 6
7.1 Общие положения 6
7.2 Счет-заказ 6
7.3 Общие условия продажи 6
7.4 Заказ на поставку/ наряд-заказ 7
8 Оказание услуги 7
8.1 Контроль выполнения заказа 7
8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками 7
8.3 Поставка (выдача товара) 7
8.4 Успешное завершение работ 8
8.5 Оформление накладных 8
8.6 Гарантии 8
9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика) 8
10 Человеческие ресурсы 8
10.1 Управление компетенциями персонала 8
10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком) 9
Приложение А (справочное) Подтверждение гарантий 10
Приложение В (информационное) Картотека оценки клиента (заказчика) 11
Приложение С (информационное) Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей 14
Библиография 16

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ В СФЕРЕ ВОДНОГО СПОРТА

Технические требования

Часть 1

Услуги по торговле и техническому обслуживанию

Services to the public. Services in the field of water sports. Part 1. Services for trading and maintenance

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает технические требования к услугам по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта.

Настоящий стандарт распространяется на непосредственные отношения между клиентом (заказчиком) и предприятием, т. е. на осуществление деятельности непосредственно в месте оказания услуг торговли. Настоящий стандарт не применяют при осуществлении дистанционной торговли.

Каждый вид деятельности описывается, основываясь на предоставляемой клиенту (заказчику) услуге, при этом реальный результат должен соответствовать потребностям клиента (заказчика), без навязывания применяемых средств, необходимых для предоставления услуги. Такое описание представляют в виде перечня функциональных характеристик, соответствующих уровню требуемого качества.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **субподрядчик** (sous-traitant): Поставщик услуг в рамках договорных обязательств.

2.2 **клиент <ISO 9000:2000>** (client <ISO 9000:2000>): Получатель того или иного товара или услуги.

Примечания

1 Клиентом (заказчиком) может быть, например, конечный потребитель, пользователь, выгодоприобретатель или покупатель.

2 В деловой сфере клиент (заказчик) иногда именуется «вторая сторона».

3 Клиентом (заказчиком) может быть подразделение обслуживающей организации.

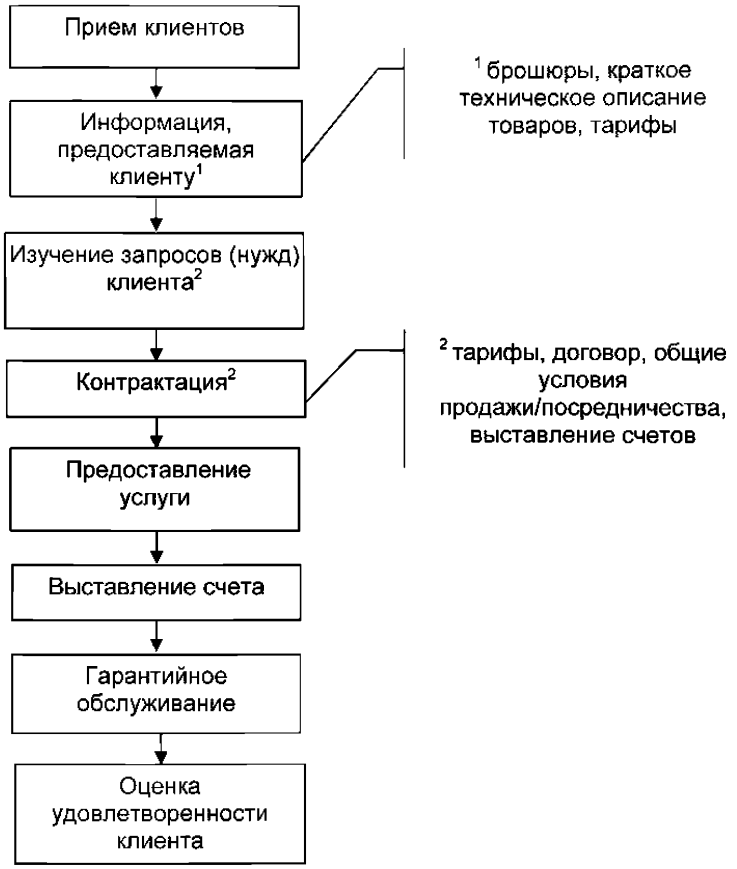
2.3 **торговля** (négoce): Продажа судов, малых судов (пляжного оборудования, виндсерфингов), оборудования (двигателей, прицепов), техники и запасных частей, предназначенных для мореплавания.

2.4 **техническое обслуживание** (maintenance): Устранение неисправностей, ремонт, техническое обслуживание и предоставление зимней стоянки и гаражей / складов.

Издание официальное

3 Определение предложения услуги

3.1 Торговля



3.2 Техническое обслуживание



4 Необходимое предварительное условие

4.1 Соблюдение нормативных правовых актов

Специалист должен соблюдать действующее законодательство и нормативно-правовые акты страны, где предоставляется услуга.

4.2 Страхование

Специалист должен оформить страхование профессиональной гражданской ответственности, соответствующее роду его деятельности.

4.3 Мониторинг документации

Специалист должен обеспечивать текущий мониторинг информационной и правовой базы и систематически информировать соответствующий персонал.

Мониторинг документации включает, по меньшей мере:

- действующие правовые нормы;
- информация о рынке;
- краткие технические характеристики товаров.

4.4 Защита окружающей среды

Рекомендуется, чтобы специалист принимал во внимание экологические проблемы и участвовал в мероприятиях по защите окружающей среды.

5 Прием клиентов (заказчиков)

5.1 Внешние идентификационные признаки

Указатели к помещению приема клиентов (заказчиков) должны быть видимыми и понятными, чтобы помочь клиенту (заказчику) без затруднений обращаться в него.

Наружные средства коммуникации должны быть видимыми, легко читаемыми, содержаться в исправном состоянии и постоянно обновляться. Они должны включать, по меньшей мере:

- имя специалиста или название предприятия и номер его телефона;
- дни и часы работы;
- перечень продаваемых товаров и предоставляемых услуг в доступном и точном виде;
- по возможности, телефон горячей линии.

5.2 Помещение для приема клиентов (заказчиков)

При наличии у специалиста помещения для приема клиентов (заказчиков), оно должно:

- быть обозначено в понятной форме для ориентирования клиентов (заказчиков);
- содержаться в исправном состоянии;
- обеспечивать свободное перемещение клиентов (заказчиков);
- обеспечивать наличие мест для сидения.

Прием клиентов (заказчиков) должен осуществляться в часы работы, информация о которых вывешена снаружи. Информация о языках, на которых, как минимум, осуществляется общение, должна быть доступной.

Обслуживающий персонал должен быть легко опознаваем и обеспечивать общение клиента (заказчика) с компетентным лицом.

5.2.1 Внутренняя визуальная информация

Визуальная информация о ценах и прейскурантах работ, а также о тарифицированных услугах должна быть представлена в хорошо видимой и разборчивой форме в помещениях для приема клиента (заказчика) и в соответствии с действующим законодательством. В понятной форме должны быть указаны способ и продолжительность оказания услуг в зависимости от расстояния и технических возможностей.

Информация о квалификации персонала, а также об обеспечении гарантии должны быть размещены на виду у клиента (заказчика).

Средства коммуникации, имеющиеся внутри помещения для приема клиентов (заказчиков), должны быть четко видимыми и разборчивыми.

Стенды, прилавки должны быть устойчивыми и достойно выглядеть.

5.2.2 Представление товара

Товары: суда, машины и оборудование, палубное оборудование и двигатели должны быть выставлены на специально оборудованных стендах. Эти стенды должны:

- быть соответствующего размера с целью обеспечения перемещений клиентов (заказчиков);
- соответствовать действующим нормам и правилам, касающихся мест, предназначенных для посещений;
- содержаться в чистоте и порядке.

5.3 Контакты

Специалист должен располагать средствами коммуникации, соответствующими его роду деятельности и включающими по меньшей мере:

- телефон;
- постоянно включенный автоответчик;
- факс или предпочтительно электронную почту.

5.3.1 Прием телефонных звонков

Обслуживание по телефону должно быть доступно в рабочие часы, персонал должен поприветствовать клиента, назвать наименование организации, свое имя.

В случае необходимости ожидания заказчик должен поддерживать постоянный контакт с клиентом (заказчиком). Если ожидание длится более одной минуты, следует предложить собеседнику перезвонить позже.

Персонал службы приема должен организовывать свою работу таким образом, чтобы:

- обеспечивать передачу информации компетентному лицу;
- обеспечивать предварительную запись клиентов (заказчиков);
- предоставлять желаемую информацию о товарах и/или услугах.

5.3.2 Автоответчик

В случае отсутствия принимающего персонала постоянно включенный автоответчик должен давать информацию о часах работы и при наличии, номер горячей линии.

5.4 Запрос информации

5.4.1 Документация

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиентов (заказчиков) документацию по предлагаемым товарам и услугам. Эта документация: каталоги, проспекты, буклеты, машинописные листы, должна быть датированной и регулярно обновляться.

Специалист должен предоставлять в распоряжение клиента (заказчика) техническую документацию на языке страны, где осуществляется продажа товара и/или предоставление услуги.

5.4.2 Ответ

Ответ должен быть предоставлен на каждый запрос информации, полученный по телефону, факсу, почте или по электронной почте, в течение 72 часов, кроме выходных.

Специалист должен информировать клиентов (заказчиков) о нерабочих часах.

6 Помощь в выборе потребностей клиента (заказчика)

6.1 Конфиденциальность

Специалист должен располагать условиями, обеспечивающими соблюдение конфиденциальности беседы, если клиент (заказчик) об этом просит.

6.2 Выбор потребностей

Потенциальный клиент (заказчик) может часто встречаться при оказании данных услуг. Быстрая и вежливая реакция, основанная на квалифицированной подготовке по заранее изученным темам, содержащимся в приложении В, может позволить продавцу выявить интерес его собеседника.

Необходимо, чтобы продавец владел процессами мотивирования покупателя и его покупательским поведением. Владение ключевыми элементами акта покупки должно позволить продавцу принимать решение, в наибольшей степени соответствующее частному случаю каждого клиента (заказчика).

Примечание — ВНИМАНИЕ! Продажа без налогов и сборов нуждается в оформлении пакета документов, подлежащего особой регламентации. Рекомендуется, чтобы специалист информировал клиента (заказчика) о своей способности отвечать таким особым условиям продажи.

6.3 Презентация предлагаемого товара и/или услуги

Предлагаемые товар и/или услуга должны быть презентованы клиенту (заказчику) определенным способом и в определенный срок.

Презентация, как минимум, должна включать, для продажи, описание товара:

- марку;
- модель;
- вид использования;
- срок действия гарантии данной марки.

Специалист должен обратить внимание клиента (заказчика) на действия административного характера, которые следует осуществлять.

Эти действия должны включать описание услуги для технического обслуживания, по меньшей мере:

- способ, срок и место осуществления работы;
- диагностику;
- стоимость с учетом износа поставляемого товара.

Руководство по техническому обслуживанию в справочном порядке приведено в приложении С.

7 Заключение договора

7.1 Общие положения

Данный этап может быть выполнен различными способами согласно виду торговли:

- продажа с прилавка: без счетов-заказов, предоплаты (задатков), а при предоставлении дополнительной информации — выдача счета-фактуры или чека;
- продажа: счет-заказ, бланк заказа, наряд-заказ, выдача счета-фактуры;
- продажа под непосредственным контролем государства: подряд на выполнение работ без указания суммы, бланк заказа или наряд-заказ, выдача счета-фактуры.

7.2 Счет-заказ

Счет-заказ должен отвечать действующему законодательству и включать следующие пункты:

- предполагаемый период или дату поставки или предоставление в распоряжение;
- возможность ответной реакции в зависимости от времени и расстояния;
- место и способ поставки (на месте или дистанционно);
- подробности обслуживания: углубленное описание продаваемых товаров и/или предоставляемых услуг;
- общие условия продажи;
- возможные особые условия.

Счет-заказ должен быть подписан специалистом и передан клиенту (заказчику) для возможности идентифицировать представителя исполнителя.

7.3 Общие условия продажи

Главными разделами, которые должны присутствовать, являются:

- заказ;
- сроки, поставки;
- цена;
- гарантии: условия, сроки и исключения;
- оплата и условия исполнения;
- особое условие о сохранении права собственности за продавцом до уплаты покупной цены;

- кредит;
- юридическая ответственность;
- ответственность клиента (заказчика) и специалиста.

7.4 Заказ на поставку/наряд-заказ

Для того чтобы счет-заказ стал заказом на поставку или нарядом-заказом, на нем должна быть рукописная отметка «Согласовано», а клиент (заказчик) должен поставить свою подпись и дату. Один экземпляр должен быть выдан клиенту (заказчику) и являться основой для предоплаты, если таковая предусмотрена.

Согласно действующим законам, нормам и правилам общие условия продажи должны быть напечатаны на обороте. Специалист должен проинформировать клиента (заказчика) об условиях оплаты и о возмещении ущерба в случае просрочки.

В том случае, когда счет-заказ не является заказом на поставку/нарядом-заказом, вся информация, содержащаяся в счете-заказе — с дополнениями и изменениями, внесенными по взаимному согласию сторон — должна быть размещена в заказе на поставку/наряде-заказе с должным образом поставленной датой и подписями сторон.

Когда клиент (заказчик) оставляет имущество, должно быть выдано извещение о помещении на хранение, подписанное обеими сторонами.

Настоятельно рекомендуется составить акт общего осмотра имущества, оставляемого клиентом (заказчиком) на хранение, или сделать фотографии и выдвинуть особые условия.

Из этой статьи должны быть исключены сдача под охрану и зимнее хранение.

8 Оказание услуги

Специалист должен оказать указанные в договоре услуги в согласованный срок или период.

Он должен убедиться в том, что располагает инструментами, изделиями и материалами, необходимыми для оказания услуги, а также квалифицированным персоналом. Он должен контролировать управление запасами.

8.1 Контроль выполнения заказа

Специалист должен обеспечить контроль выполнения заказа и хранить все необходимые документы (переписку с клиентом (заказчиком), возможными субподрядчиками).

Все состоявшиеся контакты с клиентом (заказчиком) (по телефону, по почте, по факсу, по электронной почте) должны быть записаны и сохранены.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о возникающих проблемах и задержках, и о вновь назначенных сроках или периодах.

Специалист должен извещать клиента (заказчика) о готовности заказа.

8.2 Контроль за поставщиками и субподрядчиками

Специалист должен убедиться в качестве и компетенции поставщиков и субподрядчиков. Он также должен контролировать ход отношений: контакты, прослеживание обменов (накладные, переписка, претензии).

Специалист должен быть убежден в том, что он располагает всей информацией о монтаже (сборке) и техническом обслуживании от своих поставщиков, а также перечнем запасных частей.

8.3 Поставка (выдача товара)

Это требование должно применяться только к торговым операциям.

Подтверждение поставки (выдачи) товара должно быть подписано клиентом (заказчиком) или его представителем, подтверждающего поставку (выдачу). Подтверждением поставки может быть товарно-транспортная накладная или оплаченный счет-фактура с надписью «Получено» и подписью.

Специалист должен передать клиенту (заказчику) следующие документы:

- подписанная квитанция о доставке (товарно-транспортная накладная) или накладная;
- инструкция по использованию;
- документация изготовителя;
- гарантийный талон, если предусмотрено изготовителем;

- специальный инструмент, по необходимости;
- сервисная книжка, если требуется регламентом;
- паспорта безопасности при необходимости;
- нормативные правовые документы, действующие на момент продажи.

Необходимо также информировать о рисках и опасностях, которыми может сопровождаться использование поставляемого изделия.

8.4 Успешное завершение работ

Это требование следует применять только для технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен проводить необходимые испытания для проверки операций технического обслуживания и ремонта.

Специалист должен выдать клиенту (заказчику) документ о завершении работ, в котором перечислены:

- подробное описание выполненных работ;
- наименование замененных деталей, если таковое имело место;
- паспорт безопасности, гарантийный паспорт и сервисная книжка, при наличии вновь поставленные детали.

Рекомендуется передать клиенту (заказчику) замененные детали или фотографии, иллюстрирующие ход производства работ.

Таким документом может быть оплаченный или подписанный счет-фактура, сопровожденный надписью «Получено».

8.5 Оформление накладных

Накладная (счет-фактура), соответствующая счету-заказу/наряду-заказу, представляется клиенту (заказчику), который оплачивает ее согласно условиям, изначально предусмотренным условиям оплаты.

Специалист должен предусмотреть особые условия для сохранения права собственности за продавцом до уплаты покупной цены.

8.6 Гарантии

Специалист должен разъяснить клиенту (заказчику) условия гарантии и особые исключения по поставляемому имуществу или оказываемой услуге.

Рекомендуется представлять их на накладной (счете-фактуре).

9 Оценка удовлетворенности клиента (заказчика)

Специалист должен располагать картотекой клиентов (заказчиков).

Специалист должен оценивать удовлетворенность клиентов (заказчиков) различными средствами: выслушивание персонала, ящик для предложений, опросы клиентов (заказчиков), оценочный лист клиентов (заказчиков) (см. образец в приложении В).

Любая претензия, полученная любым способом, по почте, по телефону, факсу или электронной почте, должна быть зарегистрирована. Ответ должен быть дан на каждую претензию.

Любое выявленное крупное нарушение работы должно быть зарегистрировано.

Результаты оценки удовлетворенности, претензии и выявленные крупные нарушения работы должны быть проанализированы, а затем приняты требуемые меры по улучшению.

10 Человеческие ресурсы

10.1 Управление компетенциями персонала

Именно на персонале, его компетентности и мотивации должно быть основано качество обслуживания специалистами в сфере водного спорта, а кадровая работа должна быть основной функцией. Поэтому следует обращать особое внимание на начальную и последующую профессиональную подготовку всего персонала, накопленный опыт и динамику обмена знаниями и умениями.

Специалист должен знать нормы трудового права и, в частности, знакомить с ними весь персонал.

Специалист должен, в основном, принимать меры для того, чтобы:

- оценивать потребность в кадрах, задействовать их в соответствии со своими направлениями работы;
- осуществлять подбор персонала в зависимости от его квалификации, опыта и способности соответствовать требованиям, предъявляемым к его должности;
- удостовериться в должном понимании выполняемых заданий, поставленных целей, их влиянии на качество обслуживания;
- периодически оценивать персонал и необходимость его обучения;
- осуществлять необходимые мероприятия по обучению.

10.2 Персонал, работающий с клиентом (заказчиком)

Персонал, работающий непосредственно с клиентами (заказчиками), должен пройти обучение по знаниям товаров и услуг, предлагаемых предприятием.

Предприятие должно убедиться в том, что персонал носит специальную униформу, согласно исполняемым обязанностям, и способствует созданию благоприятного имиджа предприятия.

Персонал должен уделять внимание клиенту (заказчику) и начинать с ним общение с момента его прихода. Он должен быть приветлив, в том числе:

- показывать свою расположенность;
- соблюдать порядок прибытия;
- улыбаться, проявлять терпение и вежливость;
- с уважением относиться к клиенту (заказчику);
- уметь улаживать конфликты.

Предпочтение должно быть отдано клиенту (заказчику) по сравнению с решением административных вопросов или ответами на телефонные звонки.

В присутствии клиента (заказчика) персонал не должен вести личных телефонных разговоров, курить, пить, есть или читать.

Приложение А
(справочное)

Подтверждение гарантий

СПРАВКА

Страховая компания настоящей удостоверяет, что на имя Компании оформлен страховой полис «Профессиональная гражданская ответственность», согласно которому основными гарантиями являются:

Гарантии	Суммы	Франшиза
Гражданская ответственность при эксплуатации:		
- телесные повреждения;		
- материальный ущерб;		
- нематериальный ущерб вследствие материального ущерба;		
- нематериальный ущерб		
Гражданская ответственность «После поставки» или «После работ»:		
- телесные повреждения;		
- материальный ущерб:		
- понесенный имуществом, при помощи которого Застрахованный осуществлял свою профессиональную деятельность;		
- прочий материальный ущерб;		
- нематериальный ущерб вследствие материального ущерба;		
- нематериальный ущерб;		
Особые ограничения:		
- материальный ущерб, понесенный доверенным имуществом;		
- кражи, совершенные сотрудниками.		
Гражданская ответственность судоходства		

Приложение В
(информационное)

Картотека оценки клиента (заказчика)

В.1 Рекомендации по внедрению анкеты по удовлетворенности клиента (заказчика)

Рекомендуется включать, главным образом, закрытые вопросы для более упрощенного заполнения опросных листов и облегчения обработки результатов.

Опросный лист должен содержать не менее одного открытого вопроса по каждой теме для сбора пожеланий клиента (заказчика).

Опросный лист может содержать вопросы, требующие односложных ответов (типа «да/нет») или шкалу оценок (например, «очень удовлетворен(а)», «удовлетворен(а)», «в средней степени удовлетворен(а)», «мало удовлетворен(а)/совсем не удовлетворен(а)»).

Специалист должен убедиться в том, что опросный лист полностью заполнен, чтобы использовать результаты и содержать, в частности, один случай «не знаю или не в курсе».

В.2 Пример опросного листа по удовлетворенности

Карточка оценки, предлагаемая на следующих страницах, может быть передана в запечатанном виде службе приема клиентов (заказчиков) или выслана предприятию по почте.

Специалист вправе включать дополнительные темы, вопросы.

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА (ЗАКАЗЧИКА)

Возвращение анкеты, которая предназначена для улучшения качества наших услуг, не является обязательным.

Ваши ответы будут подвергнуты компьютерной обработке в соответствии с действующим законодательством

Применяются следующие оценки:

1 — крайне неудовлетворительно **3 — удовлетворительно**
2 — неудовлетворительно **4 — превосходно**

В1 — Как Вы узнали о нашем предприятии?

☐ Из рекламы
☐ Из справочника
☐ Из интернета
☐ На выставке
☐ По «сарафанному радио»
☐ Иное, пожалуйста, уточните .....

В2 — Как Вы оцениваете прием?

	1	2	3	4
Прием телефонных звонков				
Время ожидания ответа				
Общительность и внимание персонала				
Качество полученного ответа				
Прием посетителей				
Время ожидания				
Общительность и отношение персонала				
Зал ожидания				
Качество полученного ответа				

В3 — Как Вы оцениваете доступность информации о компании?

	1	2	3	4
Телефон и адрес				
Указатели помещений				
Дни и часы работы				
Тарифы				
Сроки и условия осуществления работ				
Документация о товарах и услугах				
Прочее. Просьба уточнить.....				

В4 — Как Вы оцениваете оказанную услугу?

	1	2	3	4
Соблюдение сметы				
Соблюдение заявленных сроков				
Соотношение цена/качество				
Изменения, возникшие во время оказания услуги				
Информация по пользованию поставленным имуществом				
Послепродажное обслуживание				

В5 — Какие улучшения, по Вашему мнению, могут быть внесены?

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

	ОЦЕНКА
Оформление договорной документации (смета, фактура,...)	
Сроки, заявленные и соблюденные	
Читаемость (разборчивость) сроков и условий осуществления работ	
Качество информации по использованию поставленного имущества	
Прочее. Просьба уточнить.....	

В6 — Оформляли ли Вы рекламацию?

☐ Да ☐ Нет

Если да, как Вы оцениваете ответ предприятия?

	1	2	3	4
Сроки ответа				
Учет Вашего требования				
Качество полученного ответа				

В7 — При выборе компании, чему Вы больше всего доверяете?

Оцените по степени важности (1 — наименее важно, 10 — наиболее важно)

	ОЦЕНКА
Прием	
Реально оказанная услуга	
Соблюдение объявленных сроков	
Оформление договорных документов	
Компетентность персонала	
Гарантии / Страховка	
Предоставленная туристская информация	
Прочее. Просьба уточнить.....	

КТО ВЫ?

Место жительства:.....

По какому виду услуги Вы обращаетесь в сервисное предприятие?

☐ Продажа лодки/мотора ☐ Продажа имущества

☐ Ремонт ☐ Зимнее хранение

Вы являетесь клиентом (заказчиком)

☐ случайным ☐ постоянным

Благодарим Вас за то, что уделили время заполнению анкеты.

Приложение С
(информационное)

Оказание помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей

Данное приложение может быть применено только в торговле

С.1 Темы по оказанию помощи клиенту (заказчику) в выборе его потребностей

Чтобы помочь клиенту (заказчику) принять решение, продавец должен раскрыть различные виды сведений:
- потребность — Желания — Средства;
- ограничения — Помехи;
- окружение возможного покупателя;
- вероятная дата покупки, поставки, желаемый срок;
- координаты;
- процесс принятия решения.

С.2 Использование имущества

Тип движителя:
- парус;
- мотор;
- смешанный.

Размер:

Место использования:
- море (побережье, открытое);
- река;
- озеро.

Частота использования:
- период;
- длительное время.

Количество людей на борту:

Характер использования:
- спокойный;
- интенсивный;
- спортивный.

Практический уровень:
- начинающий;
- опытный;
- эксперт.

Способ и место доставки:

Эксплуатационные ограничения:
- технического свойства;
- материального свойства;
- правового свойства:
- акт о признании государственной принадлежности судна с таможнями, местным управлением таможен;
- декларация о роде судоходства для торгового флота (категории).
- наличие удостоверения на право управления.

С.3 Выбор имущества и сопутствующих услуг

Опции и принадлежности: дополнительное оборудование и сооружения и сопутствующее обслуживание, прочие услуги, оказываемые субподрядчиками.

С.4 Финансирование

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит.
Взято напрокат (финансовая аренда, лизинг).

С.5 Техническое обслуживание и ремонт

В собственности, в совместной собственности, оплата из собственных средств, в кредит.
Техническое обслуживание.
Зимнее хранение.
Хранение.

С.6 Покрытие рисков

Страхование:
- специалиста;
- клиента (заказчика).

Поддержка.

Гарантии:
- изготовителя;
- торговые;
- дополнительные по внесению задатка (или залога).

С.7 Менеджмент

Прямая или косвенная оценочная стоимость.
Административные процедуры, связанные с ограничениями.
Послепродажное обслуживание:
- детали и трудозатраты;
- с перевозкой/без перевозки;
- с погрузкой-разгрузкой/без погрузки-разгрузки;
- запасные части (сроки передачи в распоряжение).

С.8 Срок передачи в распоряжение

Желаемые дата и место доставки.

Библиография

[1] ISO 9000:2000, *Системы управления качеством — Основные принципы и словарь.*

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги по торговле и техническому обслуживанию в сфере водного спорта, оказание услуг, человеческие ресурсы, анкета удовлетворенности клиента (заказчика)

Редактор *А.В. Липсюк*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60 ×84 1/8.
Усл. печ. л. 2,32. Тираж 31 экз. Зак. 3859.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru