Протокол ответа на негатив · 14 отзывов 1–3 звезды за октябрь

Шесть типов претензий: обещание, компенсация в рамках полномочий, срок ответа и что говорить нельзя

Отзывов за месяц	**42**
Негативных 1–3	**14**
Отвечено в срок	**11 из 14**
Без ответа	**3**

Тип претензии	Что можно обещать	Компенсация	Подписывает	Срок	Чего нельзя
Повреждение при доставке	замена или возврат за наш счёт	замена / 100 %	поддержка	1 день	обещать «завтра» без склада
Пришёл не тот товар	обмен на верный, обратная пересылка за наш счёт	обмен / 100 %	поддержка	1 день	говорить «вы неверно заказали»
Нарушен срок доставки	назвать новую дату из статуса перевозки	до 500 ₽	поддержка	1 день	обещать точное время курьера
Качество не устроило	разбор по фото, замена или возврат по норме	до 1 000 ₽	руководитель	2 дня	спорить о вкусе и оценке
Сервис: грубость сотрудника	разбор внутри, ответ руководителя	до 1 000 ₽	руководитель	3 дня	обещать увольнение или взыскание
«Просто не понравилось»	принять и предложить помощь с выбором	по регламенту	поддержка	1 день	давить и уговаривать



1. Лимиты компенсации — из регламента заказчика; сверх лимита решение принимает руководитель.
2. Срок ответа — 24 часа на отзыв площадки; при угрозе надзора ответ не готовится агентом.
3. В публичном ответе не раскрываются данные клиента и детали заказа (ГК ст. 152.2, 152-ФЗ).
4. Сравнений с конкурентами и превосходных степеней в тексте нет — ст. 5 ФЗ-38.

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы