

**СЕРВИСНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ LG ELECTRONICS СТАЛ ЛАУРЕАТОМ XI ЕЖЕГОДНОЙ ПРЕМИИ «ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

**Москва, 19 октября 2020г**. – LG Electronics в четвертый раз становится лауреатом ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в номинации «Розничные услуги» в категории «Гарантийное и сервисное обслуживание». Мероприятие ежегодно собирает под своей эгидой наиболее успешные проекты, направленные на повышение качества обслуживания, выстраивание успешной коммуникации с потребителями и повышение лояльности клиентов.

В этом году проектом, удостоенным высокой награды, стал пилотный проект Фирменного сервиса LG - планирование визита мастера с точностью до 2 часов. Теперь согласовывая желаемую дату визита мастера, клиент может выбрать удобный для себя 2-часовой интервал времени его прихода, не тратя на ожидание мастера по многу часов.

Сейчас Фирменному сервису в Москве удается поддерживать показатель в 95% по исполнению данного проекта, даже с учетом напряженной дорожной обстановки в столице (данные получены с помощью gps-трекинга автомобилей). Сразу после старта данного проекта LG проводил регулярный опрос клиентов, насколько им удобен формат выбора 2-часового интервала визита мастера, и все клиенты без исключения согласились, что сокращение интервала визита до 2 часов крайне удобно для планирования своего дня, многие клиенты отметили, что им особенно важно и приятно, что LG ценит время своих клиентов

Также отдельное внимание было уделено работе сервисного департамента по регулярному анализу и мониторингу потребностей клиентов. LG фокусируется как на текущих потребностях клиентов, внедряя новые и улучшая текущие рабочие процессы, так и старается предвосхитить их ожидания – проводя регулярный мониторинг и анализ упоминаний клиентами техники и бренда в интернете (social listening). Этот проект позволяет собрать обширную базу данных, которая передается во все заинтересованные департаменты и позволяет улучшать технику и развивать рабочие процессы компании, опираясь на реальные потребности клиентов.

Экспертный совет отметил высокое качество работы компании LG Electronics в категории «Гарантийное и сервисное обслуживание».

«Глобальная цель LG и основа конкурентоспособности в текущих реалиях – это создание компании, искренне любимой своими клиентами. – отмечает Сергей Соколан, директор департамента контроля и развития сервисной сети LG. – Для этого мы должны полностью сфокусироваться на их потребностях, повышая качество сервиса и послепродажного обслуживания. Эта награда подтверждает правильность выбранной нами стратегии».

Кульминацией программы и дня стала торжественная церемония награждения лауреатов.

Лауреаты премии «Права потребителей и качество обслуживания» — компании, ответственно относящиеся к соблюдению прав потребителей, производству товаров и оказанию у слуг, оправдывающие делами самое высокое доверие — доверие потребителей.

###

**О компании LG Electronics**

LG Electronics, Inc. (KSE: 066570.KS) является мировым лидером и технологическим инноватором в области потребительской электроники, мобильных коммуникаций и бытовой техники. В компании по всему миру работает 77,000 человек в 125 филиалах. Компания LG состоит из пяти бизнес-подразделений: Home Appliance & Air Solution, Home Entertainment, Mobile Communications, Vehicle Components и B2B, общий объем мировых продаж которых в 2017 году составил 55,4 млрд. долларов США (61,4 трлн. южнокорейских вон). LG Electronics является одним из ведущих в мире производителей плоскопанельных телевизоров, смартфонов, кондиционеров воздуха, стиральных машин и холодильников. За дополнительной информацией, пожалуйста, обратитесь к [www.LGnewsroom.com](http://www.lgnewsroom.com/).