

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МИГРАЦИОННОГО АГЕНТСТВА TIM Services

Уважаемые Клиенты и Партнеры!

Позвольте поблагодарить Вас за участие в опросе по оценке качества оказания услуг Профессиональным Миграционным Агентством **TIM Services**. Ваши ответы помогают нам обратить внимание на нюансы. Благодаря Вам мы становимся лучше и стремимся к повышению качества предоставляемых услуг.

Мы ценим и уважаем Ваше мнение!

Формируя опрос, мы ставили перед собой задачи оценить:

- впечатление от первичного обращения;
- источники получения информации о **TIM Services**;
- скорость и качество обработки запросов;
- компетентность персональных менеджеров;
- оперативность документооборота и доставки документов;
- вежливость и учтивость сотрудников TIM Services;
- Готовность рекомендовать **TIM Services** как надежного провайдера по вопросам миграционной поддержки.

Целью опроса является определение сильных и слабых стороны нашей компании для определения приоритетов и путей развития на будущий год.

Опрос состоял из трех блоков:

- Оценка впечатление от первого обращения в **TIM Services**
- Оценка персонального менеджера
- Оценка административного офиса

Всего было направлено 405 приглашений на участие в опросе. Более 50% адресатов откликнулись на приглашения и ответили на поставленные вопросы.



Впечатления от первого обращения в TIM Services

Если вам удастся создать отличный опыт, то клиенты расскажут друг другу об этом. Живое слово — мощный инструмент.

Джефф Безос, Основатель, Amazon.com

Результаты опроса наглядно показали нам ценность каждого удачного сотрудничества как инструмента привлечения новых Клиентов. 49% участников опроса подтвердили, что обратились к нам по рекомендации коллег и партнеров, имеющих успешный опыт взаимодействия с **TIM Services**.

Мы чувствуем ответственность не только перед теми, кто планирует стать нашими Клиентами, но и перед теми, кто доверяет нам и хорошо отзывается о качестве наших услуг в профессиональных кругах. Команда TIM Services прикладывает все усилия, чтобы оправдывать ожидания. Результаты опроса показали, что впечатление при первом обращении 63 % опрошенных оценили как «выше ожиданий».

Наряду с рекомендациями к нам обращаются те кто уже имели опыт успешного сотрудничества с **TIM Services** (32 % опрошенных), познакомился с нашей компанией в рамках организуемых **TIM Services** семинаров, получал нашу информационную рассылку или при первичном обращении получил исчерпывающую информацию в рамках презентации представителя **TIM Services**



Оценка квалификации персонального менеджера

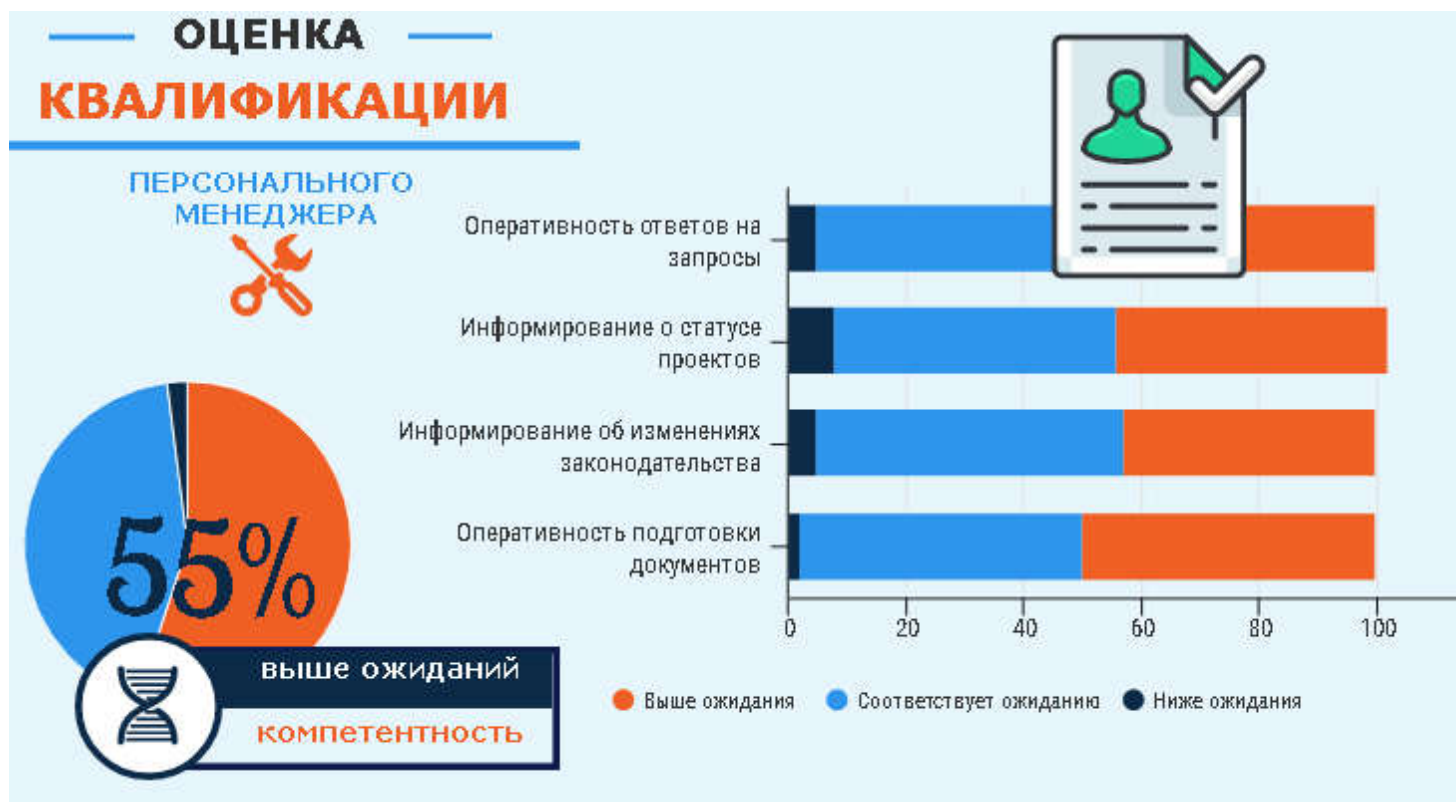
Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так.

Дональд Порте, Вице-Президент, BritishAirways

Опрос показал, что больше половины наших Клиентов (55% опрошенных) оценивают компетентность юристов Профессионального Миграционного Агентства **TIM Services** выше ожиданий. Мы гордимся этим результатом и благодарны Вам за доверие и сотрудничество.

Мы работаем по принципу открытости процесса. Наши Клиенты и Партнеры довольны предоставлением информации о текущем статусе проекта. В любой момент юристы Профессионального Миграционного Агентства **TIM Services** готовы предоставить информацию и комментарии по процессам обработки и заполнению документов.

Мы считаем важной, неотъемлемой частью нашей работы уведомлять Клиентов и Партнеров о нововведениях в законодательстве. Наши сотрудники отслеживают все новости, связанные с миграционным и трудовым правом, адаптируют их для удобства восприятия, и дают профессиональные комментарии. Мы рады видеть, что наши старания вознаграждаются в виде Вашей положительной оценки.



Оценка работы административного офиса

Довольный клиент — это лучшая бизнес-стратегия.

Майкл Лебоф, автор «Как получить клиентов и удержать их навсегда»

Высокую оценку также получила работа административного офиса. Мы стремимся оперативно обрабатывать все запросы и оптимизировать процесс документооборота так как высоко ценим Ваше время.

Помимо положительных моментов опрос показал, что нам стоит обратить внимание на скорость курьерской доставки. Мы приложим максимум усилий, для оптимизации логистики и ускорения сроков доставки.

Приятно отметить, что высокую оценку получили вежливость и учтивость наших сотрудников. Мы искренне рады общению с Вами и всегда готовы оказать юридическую поддержку и предоставить варианты путей решения даже нестандартных проблем в случае необходимости.



Позвольте еще раз поблагодарить Вас за высокую оценку нашей работы.

Нет предела совершенству! Поэтому мы стремимся не просто удерживать планку, но и покорять новые вершины.

Вращайте свой мир вокруг клиента и больше клиентов будет вращаться вокруг вас.

Хизер Уильямс

Мы открыты для Ваших комментариев и будем рады обсудить результаты опроса.

С уважением, **TIM Services**