

Kodex prodeje po telefonu

Kodex verze 1.0 ze dne 15.9.2009

1. Preambule

- 1.1. Tento kodex definuje pravidla pro prodej a šíření obchodních sdělení po telefonu s ohledem na ochranu zájmů spotřebitelů a za účelem dosažení a udržení kvality prodeje, s odpovídající úrovní zákaznické zkušenosti a spokojenosti.
- 1.2. Kodex zejména definuje pravidla pro prodejce, kteří telefonicky kontaktují volaného za účelem předání obchodního sdělení či nabídky prodeje zboží. Volaným se rozumí uživatel služby elektronických komunikací kontaktovaný telefonicky prodejcem.
- 1.3. Společnosti, které přistoupí k tomuto kodexu, se zavazují, že se kodexem budou řídit, neprodleně prošetří jakékoliv jednání v rozporu s tímto kodexem a přijmou opatření k nápravě, případně uvědomí společnost, které se porušení kodexu týká.
- 1.4. Tento kodex byl vytvořen ve spolupráci společností Telefónica O2 Czech Republic a.s. a T-Mobile Czech Republic a.s., obě společnosti jsou zároveň prvními signatáři tohoto kodexu.

2. Etika a profesionální chování

- 2.1. Kodex zavazuje prodejce jednat s volaným po celou dobu kontaktu eticky, s úctou, profesionálně, čestně a v dobré víře, volanému vykat a oslovovat jej zdvořile a zejména dodržovat níže uvedená ustanovení.
- 2.2. Prodejce nesmí zakrývat účel hovoru, především předstíráním jiného účelu (např. marketinkový průzkum).
- 2.3. Pokud volaný považuje kontakt za nevhodný či obtěžující a projeví vůli v tomto nepokračovat, prodejce je povinen se omluvit a hovor bezodkladně korektně ukončit.
- 2.4. Prodejce je povinen poskytovat správné, úplné a nezavádějící informace potřebné pro informované rozhodnutí volaného.
- 2.5. Prodejce je povinen se přesvědčit, že volaný rozumí jaké služby a produkty a za jakých podmínek jsou mu nabízeny, a že je schopen podstatu hovoru adekvátně vyhodnotit.
- 2.6. Prodejce je povinen se před dalším zpracováním objednávky ujistit, že volaný koupí produktu nebo služby akceptuje.
- 2.7. Prodejce nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti volaného, zejména starších osob.

3. Čas a frekvence volání

- 3.1. Prodejce nesmí kontaktovat volaného v čase mezi 21:00 a 8:00 hodinou, pokud se s volaným výslovně nedomluvil jinak.
- 3.2. Prodejce je povinen nabídnout kontakt v jiný termín, pokud o to volaný požádá, nebo čas volání volanému nevyhovuje.
- 3.3. Prodejce nesmí volaného obtěžovat nadměrným počtem hovorů; pokud je zjevné, že volaný nemá o nabízenou službu nebo produkt zájem, prodejce nesmí volaného v dané kampani více kontaktovat.

4. Identifikace prodejce

- 4.1. Prodejce nesmí volat ze skrytého čísla (CLIR).
- 4.2. Prodejce je povinen se na začátku hovoru představit svým jménem, příjmením a uvést název společnosti, ze které volá. V případě externího call centra je navíc povinen uvést název společnosti, jejíž produkty a služby nabízí. Na vyžádání je povinen svojí identifikaci zopakovat.
- 4.3. Prodejce je povinen na vyžádání sdělit platnou poštovní adresu společnosti ze které volá a způsob podání stížnosti nebo reklamace; v případě požadavku na eskalaci k vyšší instanci je povinen sdělit jméno nadřízeného manažera call centra.

5. Komunikace s volaným

- 5.1. Prodejce je povinen s volaným komunikovat česky, nebo v jazyce, kterému volaný i prodejce rozumí.
- 5.2. Prodejce je povinen používat zdvořilostní výrazy (prosím, děkuji apod.), nesmí používat nespisovné nebo vulgární výrazy.
- 5.3. Prodejce je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni volaného, nesmí používat nadměrné množství odborných výrazů.
- 5.4. Prodejce je empatický, je povinen vyjádřit porozumění a pochopení, aktivně volanému naslouchat.

6. Opt-out a ochrana osobních údajů

- 6.1. Prodejce je povinen respektovat výslovný požadavek volaného nebyť v budoucnu telefonicky osloven nabídkou produktů a služeb a tuto skutečnost zaznamenat do interních systémů.
- 6.2. Obsah rozhovoru mezi prodejcem a volaným je považován za přísně důvěrný; prodejce nesmí údaje získané během rozhovoru použít k jiným účelům, než je přijetí a zpracování objednávky.