

РЕГЛАМЕНТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ ООО АББ

Управление претензиями в организациях - партнерах и удовлетворенность потребителя/ Claim management in partner organizations and customer satisfaction

«Жалоба как подарок»

Содержание

1. Назначение.....	2
2. Цели и задачи.....	2
3. Термины и определения	2
4. Общие положения и руководящие принципы	3
5. Процесс управления претензиями	4
6. Обслуживание и улучшение	5
7. Опрос для оценки уровня удовлетворенности потребителей	6
7.1. Общие принципы	6
7.2. Применимость	7
8. Дополнительная информация.....	7
8.1. Список взаимосвязанных документов	7
8.2. Список взаимосвязанных веб-инструментов, веб- страниц.....	7
9. Приложения	8
9.1. Приложение 1. Протокол соответствия по итогам 2021 г	8
9.2. Приложение 2. Протокол соответствия по итогам 2022* г.	9
9.3. Рекомендованная форма реестра претензий	10
10. Ревизии	11
11. Перечень согласующих лиц	11

APPROVED		STATUS		SECURITY LEVEL	
[YYYY-MM-DD] Alexander Prudnikov		In Review		Internal	
RELEASED		DOCUMENT KIND			
[YYYY-MM-DD]		Regulations			
OWNING ORGANIZATION	AUTHOR	DOCUMENT ID.	REV.	LANG.	PAGE
ABB RUCIS	Sergei Chernetsov	9CNJ1B0050	B	ru	1/11

© Copyright 2021 ABB. All rights reserved.

Для распечатанных копий:

Имя, Фамилия сотрудника, распечатавшего документ

Дата печати

Место хранения документа

1. Назначение

Регламент направлен на разработку и внедрение результативного и эффективного процесса управления претензиями для всех типов коммерческой деятельности, включая деятельность, связанную с электронной торговлей, и предназначен для организаций и потребителей, предъявляющих претензии, а также других заинтересованных сторон.

2. Цели и задачи

Внедрение процесса управления претензиями направлено и должно привести к нижеперечисленным результатам, и в конечном итоге к повышению уровня удовлетворенности конечных потребителей и росту объемов продаж:

- предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями;
- повышению способности организации последовательно, систематично, в разумный срок и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией на взаимное удовлетворение интересов предъявляющего претензию и организации;
- повышению способности организации отслеживать основные тенденции рынка, устранять причины претензий и постоянно улучшать деятельность организации;
- созданию в организации подхода к урегулированию претензий, ориентированного на потребителя, и поощрение персонала к совершенствованию навыков при работе с потребителями;
- обеспечению основы для постоянного анализа процесса управления претензиями, разрешения претензий и проведения процесса улучшения деятельности организации при работе с претензиями.

Примечание – положения Регламента не заменяют установленные в соответствии с законодательством обязательные требования в области прав и обязанностей при отношениях организации и потребителей.

3. Термины и определения

Основные термины и определения, используемые в Регламенте, понимаются в соответствии с Рамочным договором поставки стандартного оборудования и Бонусным соглашением к нему. Дополнительно вводятся следующие понятия:

- **предъявляющий претензию** (complainant): Лицо, организация или ее представитель, подающее претензию.
- **претензия** (complaint): Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.
- **Клиент** – партнер ООО «АББ», с которым заключен Рамочный договор поставки стандартного оборудования (примечание – Протоколе соответствия, в соответствии с терминами Договора, Клиент именуется Покупателем)
- **потребитель** (customer): Организация или лицо, получающее продукцию.
- **удовлетворенность потребителя** (customer satisfaction): Восприятие потребителем степени выполнения его требований.

STATUS	SECURITY LEVEL	DOCUMENT ID.	REV.	LANG.	PAGE
In Review	Internal	9CNJ1B0050	B	ru	2/11

- **обслуживание потребителя** (customer service): Взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции.
- **обратная связь** (feedback): Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями.
- **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.
- **цель** (objective): Результат, к которому стремятся в области работы с претензиями.
- **политика** (policy): Общие намерения и направления деятельности организации в области работы с претензиями, официально сформулированные высшим руководством.
- **процесс** (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входные данные и условия, в выходные.

4. Общие положения и руководящие принципы

Возможность визуального доступа. Информация о месте и способе предъявления претензии должна быть доведена до потребителя, персонала и других заинтересованных сторон и должна быть доступной.

Доступность. Необходимо обеспечить для всех предъявляющих претензию легкий доступ к процессу управления претензиями, а также к информации с подробным описанием порядка подачи и решения претензий. Процесс управления претензиями и дополнительная информация должны быть просты для понимания и использования.

Быстрое реагирование на претензию. Организация должна оперативно дать подтверждение о получении претензии лицу, предъявляющему претензию. Претензии необходимо рассматривать в соответствии с их срочностью. Например, вопросы, связанные со здоровьем и безопасностью людей, должны быть рассмотрены немедленно. Процесс работы с претензиями должен обеспечивать вежливое обращение персонала с лицом, предъявляющим претензию, а также обязательное информирование предъявляющего претензию о сроках рассмотрения и продвижении в работе по претензии.

Объективность. Каждую претензию следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с претензиями.

Издержки. Доступ к процессу по работе с претензиями должен быть бесплатным для предъявляющего претензию.

Конфиденциальность. Личная информация о предъявляющем претензию должна быть (при необходимости) доступна для работы с претензией внутри организации и активно защищена от несанкционированного доступа, если потребитель или предъявляющий претензию требует ограничения доступа к ней.

Ориентация на потребителя. Организация должна в своей деятельности ориентироваться на потребителя, быть открытой для обратной связи (включая претензии) и принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию претензий.

Ответственность. Организация должна обеспечивать установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчетность по их результатам должна быть четко установлена.

Постоянное улучшение. Постоянное улучшение процесса управления претензиями и качества продукции должно быть неизменной целью организации.

STATUS	SECURITY LEVEL	DOCUMENT ID.	REV.	LANG.	PAGE
In Review	Internal	9CNJ1B0050	B	ru	3/11

5. Процесс управления претензиями

Обратная связь. Информация о процессе управления претензиями в виде брошюр, буклетов или ссылок на доступ к информации на электронных носителях должна быть легко доступна потребителям, предъявляющим претензии и другим заинтересованным сторонам. Эта информация должна быть изложена понятным языком и в доступной форме. Примеры необходимой информации:

- сведения о месте подачи претензии;
- сведения о форме подачи претензии;
- сведения, предоставляемые предъявляющим претензию;
- процесс обработки претензии;
- интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса, включая время первой реакции и общее время на работу с обращением;
- предложения предъявляющего претензию по исправлению ситуации, включая внешние средства;
- способы получения предъявляющим претензию информации о состоянии претензии.

Получение претензии. После первоначального получения претензия вместе с дополнительной информацией должна быть зарегистрирована, и ей должен быть присвоен уникальный идентификационный код. При записи первоначальной претензии должны быть определены средства и методы решения проблемы, предлагаемые предъявляющим претензию, а также любая другая информация, необходимая для эффективной обработки претензии, включая в себя:

- подтверждение потребителю факта регистрации обращения в установленный срок;
- описание претензии и необходимые дополнительные данные;
- требуемые средства для решения;
- описание объекта претензии (продукция, и/или процесс обслуживания);
- ожидаемый срок ответа с решением (в общем случае в срок не превышающий 3-х недели при отсутствии необходимости технической экспертизы. При ее необходимости – плюс время на проведение);
- данные о персонале, подразделении, организации и/или сегменте рынка;
- срок рассмотрения претензии после ее подачи.

Пример рекомендованной формы реестра претензий приведен в Приложении № 2

Прослеживаемость претензии. Претензию следует прослеживать от момента ее получения до полного завершения процесса управления претензией, когда предъявляющий претензию будет удовлетворен или принято заключительное решение. Предъявляющий претензию по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере, во время первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления претензией.

Подтверждение претензии. Получение каждой претензии должно быть подтверждено предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте) в установленный срок, в

STATUS	SECURITY LEVEL	DOCUMENT ID.	REV.	LANG.	PAGE
In Review	Internal	9CNJ1B0050	B	ru	4/11

общем случае 24 часа при подаче обращения в рабочие дни, либо 24 часа + время выходных и/или праздничных дней, если обращение поступило в нерабочие дни.

Первоначальная оценка претензии. После получения каждой претензии должна быть проведена ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также должна быть проведена оценка необходимости и возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии.

Расследование претензий. Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий претензии.

Ответ на претензии. После соответствующего расследования обстоятельств и данных по претензии организация должна предложить ответные действия, например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если претензия не может быть немедленно удовлетворена, то организация должна найти способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

Обратная связь по принятому решению. Решение или любые действия, связанные с претензией и имеющие отношения к предъявляющему претензию или вовлеченному персоналу, должны быть доведены до них немедленно после принятия решения или выполнения соответствующих действий.

Завершение действий по управлению претензией. Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявляющий претензию не согласен с предложенным решением или действием, то претензия должна оставаться открытой. Такой статус претензии должен быть зарегистрирован, а предъявляющий претензию должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий.

Организация должна проводить мониторинг действий по управлению претензией до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние возможности для удовлетворения предъявляющего претензию.

6. Обслуживание и улучшение

Сбор информации. Организация должна регистрировать записи о ходе процесса управления претензиями.

Анализ и оценка претензий. Организация должна классифицировать и анализировать все претензии для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и мер по устранению основных причин претензий.

Удовлетворенность предъявляющих претензию процессом управления претензиями. Организация должна вести постоянную работу по определению уровней удовлетворенности предъявляющих претензию процессом управления претензиями. Это могут быть выборочные опросы удовлетворенности предъявляющих претензию и/или другие методы.

Аудит процесса управления претензиями. Организации рекомендуется проводить аудиты работы и

обеспечения ресурсами процесса управления претензиями через запланированные интервалы времени, но не реже 1 раза в год. Целью аудита является получение следующей информации:

- соответствие процесса управления претензиями установленным процедурам;
- пригодность процесса для достижения целей в управлении претензиями.

Постоянное улучшение. Организации следует постоянно повышать результативность и эффективность процесса управления претензиями посредством корректирующих, предупреждающих действий и усовершенствований. Результатом подобной деятельности организации должно стать постоянное улучшение качества.

7. Опрос для оценки уровня удовлетворенности потребителей

7.1. Общие принципы

Для оценки уровня сервиса, который потребитель получает со стороны продающей и/или оказывающей услуги организации (то есть со стороны Клиента АВВ), Клиенту рекомендуется производить опрос удовлетворенности своих потребителей.

Опрос производится при помощи специализированной формы, размещенной на сайте Клиента или внешнего провайдера (например surveys.yandex.ru, surveymonkey.ru или иных подобных специализированных ресурсов).

Доступ к форме обеспечивается Клиентом путем размещения прямой ссылки на ресурс (для удобства рекомендуется QR -код) на интернет-сайте, и/или в виде наклейки в торговом зале, и/или на счете на оплату, и/или на приложении к кассовому чеку, и/или иным доступным для потребителя способом.

Опрос должен содержать ответы с градацией по баллам и с комментариями к ответам, как минимум по пяти пунктам:

- 1) оцените пожалуйста, насколько Вы удовлетворены взаимодействием с XXX [название Клиента] при приобретении продукции АВВ, и почему
- 2) обратитесь ли Вы в XXX повторно?
- 3) порекомендуете ли Вы XXX своим друзьям и знакомым?
- 4) Насколько вы удовлетворены качеством и ассортиментом продукции АВВ
- 5) Ваши дополнительные комментарии и пожелания.

Оценка производится по 5-ти балльной шкале, где 5 означает «Полностью удовлетворён» (точно вернусь, точно порекомендую), 1 означает «Абсолютно не удовлетворен» (точно не вернусь и не порекомендую)

Опрос рекомендуется делать именным, а не анонимным, поскольку велика вероятность рисков получения недостоверных результатов:

- Недобросовестная конкурентная борьба со стороны иных участников рынка, снижающая рейтинговый уровень (средний бал оценки) Клиента
- Недобросовестные действия аффилированных лиц самого Клиента, завышающие средний балл и рейтинг Клиента

STATUS	SECURITY LEVEL	DOCUMENT ID.	REV.	LANG.	PAGE
In Review	Internal	9CNJ1B0050	B	ru	6/11

- «Неразборчивость» потребителя, оценивающего удовлетворенность по приобретению «неАВВШ-ной» продукции и/или услуг

Опрашиваемому рекомендуется указать имя (обращение), и хотя бы один из контактов для обратной связи (почта, телефон, WhatsApp, и т.д.). Заполняя форму, потребитель подтверждает тем самым согласие с обработкой персональных данных и то, что с ним могут связаться сотрудники Клиента для проверки фактов и разрешения конфликтной ситуации, при наличии таковой.

7.2. Применимость

Результаты опроса НЕанонимных респондентов могут быть использованы для следующих целей

Клиентом:

Для объективной оценки своих компетенций и уровня сервиса, предоставляемого потребителю (см. в том числе п. 3 Регламента «Цели и Задачи»). Информация может использоваться при составлении плана по развитию и повышению уровня конкурентных преимуществ.

ООО АББ:

В случае, если Клиент готов поделиться консолидированными результатами опросов (в обезличенном с точки зрения персональных данных формате), данные могут быть использованы:

- При работе над продуктовым и ассортиментным предложением
- Учтены при проведении Сертификации торговых точек Клиента в качестве параметра, дающего дополнительные баллы (детали будут опубликованы в соответствующих Регламентах по сертификации).

8. Дополнительная информация

8.1. Список взаимосвязанных документов

Номер документа	Тип документа, Название
ГОСТ Р ИСО 10002-2007	Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях
ISO 10002:2018	Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководство по работе с жалобами и претензиями в организации

8.2. Список взаимосвязанных веб-инструментов, веб- страниц

Название инструмента, веб-страницы	Ссылка

9. Приложения

9.1. Приложение 1. Протокол соответствия по итогам 2021 г.

ПРОТОКОЛ СООТВЕТСТВИЯ

Положениям регламента по итогам 2021 года

ООО «АББ», юридическое лицо, надлежащим образом созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации, с местом нахождения по адресу: 117335, Российская Федерация, г. Москва, Нахимовский проспект, 58, ОГРН 1027739194340, в лице Президента Козловой И. А., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **«Поставщик»**, с одной стороны, и

, юридическое лицо, надлежащим образом созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации, с местом нахождения по адресу: , ОГРН , в лице , действующего на основании , именуемое в дальнейшем **«Покупатель»**, с другой стороны,

в дальнейшем также вместе именуемые – **«Стороны»**, составили настоящий **Акт** в подтверждение того, что процесс работы с претензиями и рекламациями потребителей на стороне **Покупателя** ведется в соответствии с нижеприведенными требованиями:

№	пункт для контроля	статус	ДА/НЕТ
1	открытость для претензий - наличие заметной надписи на видимом месте (офис, и/или торговый зал, и/или интернет-сайт, и/или включение дополнительного пункта в накладные или счета организации). Например: "Ваша удовлетворенность важна для нас. Пожалуйста, сообщите нам, если Вы не удовлетворены - мы хотим это исправить".	обязательно	
2	сбор и фиксирующие записи о получении претензий по качеству продукции (замена брака)	обязательно	
3	сбор и фиксирующие записи о получении претензий или пожеланий по вопросам, напрямую не связанным с качеством товара – например, связанным с качеством обслуживания и иным вопросам.	желательно	
4	подтверждение получения претензии, если претензия вручена не лично, а иным образом (телефон, мессенджер, электронная почта, ...)	обязательно	
5	Выдача подтверждения в срок 24 часа (рабочие дни), или 24 часа после окончания выходных / праздничных дней	желательно	
6	назначение ответственного исполнителя	обязательно	
7	оценка обоснованности претензии и возможного ответного действия (-ий)	желательно	
8	предоставление информации потребителю о планах работы с претензией , и этапах ее рассмотрения	желательно	
9	Решение не менее 80% претензий в течении 3 рабочих недель при отсутствии необходимости тех экспертизы. При ее необходимости – плюс время на проведение	желательно	
10	доведение до потребителя сведений о принятом решении и оформление соответствующей записи о результате, если претензия все еще не урегулирована и потребитель не удовлетворен, то необходимо объяснить потребителю принятое решение и предложить возможные альтернативные варианты решения	обязательно	
11	Разрешение не менее 80% обращений собственными силами и ресурсами, без привлечения АББ (за исключением случаев технической экспертизы по технически сложным изделиям)	желательно	

12	регулярный анализ претензий, т.е. краткий периодический анализ и более подробный ежегодный анализ для определения тенденций или очевидных факторов, требующих изменения, для устранения претензий, улучшения обслуживания или повышения удовлетворенности потребителей	желательно	
13	Проведение Опроса для оценки уровня удовлетворенности потребителей, и предоставление агрегированных (обезличенных) результатов опроса в ООО АББ	желательно	
Для ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО заключения, обязательные пункты 1, 2, 4, 6 и 10 должны быть соблюдены полностью, желательные пункты 3, 5, 7, 8, 9, 11, 12 и 13 - не менее трех пунктов из восьми			да/нет

Претензии у **Сторон** отсутствуют.

Настоящий ПРОТОКОЛ СООТВЕТСТВИЯ составлен в 2 (двух) экземплярах, равной юридической силы, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Поставщик:

Покупатель:

Ветохина О.Ю.
« ____ » _____ 20_ г.

« ____ » _____ 20_ г.

9.2. Приложение 2. Протокол соответствия по итогам 2022* г.

ПРОТОКОЛ СООТВЕТСТВИЯ

Положениям регламента по итогам 2022 года

ООО «АББ», юридическое лицо, надлежащим образом созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации, с местом нахождения по адресу: 117335, Российская Федерация, г. Москва, Нахимовский проспект, 58, ОГРН 1027739194340, в лице Президента Козловой И. А., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **«Поставщик»**, с одной стороны, и

, юридическое лицо, надлежащим образом созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации, с местом нахождения по адресу: _____, ОГРН _____, в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем **«Покупатель»**, с другой стороны,

в дальнейшем также вместе именуемые – **«Стороны»**, составили настоящий **Акт** в подтверждение того, что процесс работы с претензиями и рекламациями потребителей на стороне **Покупателя** ведется в соответствии с нижеприведенными требованиями:

№	пункт для контроля	статус	ДА/НЕТ
1	открытость для претензий - наличие заметной надписи на видимом месте (офис, и/или торговый зал, и/или интернет-сайт, и/или включение дополнительного пункта в накладные или счета организации). Например: "Ваша удовлетворенность важна для нас. Пожалуйста, сообщите нам, если Вы не удовлетворены - мы хотим это исправить".	обязательно	
2	сбор и фиксирующие записи о получении претензий по качеству продукции (замена брака)	обязательно	
3	сбор и фиксирующие записи о получении претензий или пожеланий по вопросам, напрямую не связанным с качеством товара – например, связанным с качеством обслуживания и иным вопросам.	обязательно	
4	подтверждение получения претензии, если претензия вручена не лично, а иным образом (телефон, мессенджер, электронная почта, ...)	обязательно	

5	Выдача подтверждения (получения обращения) в срок 24 часа (рабочие дни), или 24 часа после окончания выходных / праздничных дней	обязательно	
6	назначение ответственного исполнителя	обязательно	
7	оценка обоснованности претензии и возможного ответного действия (-ий)	желательно	
8	предоставление информации потребителю о планах работы с претензией, и этапах ее рассмотрения	желательно	
9	Решение не менее 80% претензий в течении 3 рабочих недель при отсутствии необходимости тех экспертизы. При ее необходимости – плюс время на проведение	обязательно	
10	доведение до потребителя сведений о принятом решении и оформление соответствующей записи о результате, если претензия все еще не урегулирована и потребитель не удовлетворен, то необходимо объяснить потребителю принятое решение и предложить возможные альтернативные варианты решения	обязательно	
11	Разрешение не менее 80% обращений собственными силами и ресурсами, без привлечения АББ (за исключением случаев технической экспертизы по технически сложным изделиям)	желательно	
12	регулярный анализ претензий, т.е. краткий периодический анализ и более подробный ежегодный анализ для определения тенденций или очевидных факторов, требующих изменения, для устранения претензий, улучшения обслуживания или повышения удовлетворенности потребителей	желательно	
13	Проведение Опроса для оценки уровня удовлетворенности потребителей, и предоставление агрегированных (обезличенных) результатов опроса в ООО АББ	желательно	
14	Регистрация Клиентом обращений и претензий к ООО АББ по качеству товаров и услуг через портал ABB.help (с момента запуска сервиса в 2022 году)	обязательно	
Для ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО заключения, обязательные пункты 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10 и 14 должны быть соблюдены полностью, желательные пункты 7, 8, 11, 12 и 13 - не менее двух пунктов из пяти			да/нет

Претензии у **Сторон** отсутствуют.

Настоящий ПРОТОКОЛ СООТВЕТСТВИЯ составлен в 2 (двух) экземплярах, равной юридической силы, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Поставщик:

Покупатель:

Ветохина О.Ю.
« ____ » _____ 20_ г.

« ____ » _____ 20_ г.

*положения Регламента и Протокола соответствия на 2022 год могут быть дополнены, исходя из рыночных реалий будущего года, не поддающихся достоверному прогнозированию на момент составления настоящего документа.

9.3. Рекомендованная форма реестра претензий

Рекомендованная форма реестра претензий

Данная форма содержит рекомендованный и оптимальный набор информационных полей, отображающих ход работы с претензиями. В зависимости от специфики бизнеса потребителя, и существующих у него процессов, форма может меняться и дополняться.

№ претензии	№1	№2	№3	№4
Дата регистрации претензии				

Потребитель и его тип (сборщик, оптовый продавец, пользователь)				
Дата первого ответа потребителю				
Срок первого ответа потребителю, дни				
Артикул				
Количество, шт.				
Причина претензии				
Статус (на рассмотрении, открыта, закрыта, отклонена)				
Решение по претензии				
Дата закрытия претензии				
Необходимость экспертизы				
Срок закрытия претензии				
Дата поставки оборудования				
Номер накладной				

10. Ревизии

Номер ревизии	Номер Страницы (Стр) Раздела (Р)	Описание изменения	Дата	Деп./ Инициатор
В	Весь документ	Оформление в новый шаблон	17.11.2021	Sergei Chernetsov

11. Перечень согласующих лиц

Должность	ФИО
Sales director	A. Golubtsov