# Стандарты обслуживания в сети ветеринарных клиник "Котонай"

**НАША МИССИЯ:**

***Мы дарим красоту и здоровье!***

**«КОТОНАЙ»:**

Это динамичная компания, развивающая для владельцев домашних животных сети:

* ветеринарных клиник;
* зоомагазинов;
* груминг-салонов,

и стремящаяся выйти в лидеры по качеству обслуживания в российской отрасли товаров и услуг для домашних животных.

**ДЛЯ ЭТОГО МЫ:**

* Предоставляем профессиональные ветеринарные услуги;
* Предлагаем качественные товары для домашних животных;
* Стремимся предоставить превосходный сервис для ваших питомцев;
* Развиваем и соблюдаем высокие стандарты обслуживания.

**ПРИНЦИПЫ НАШЕГО РАЗВИТИЯ:**

|  |  |
| --- | --- |
| * Ответственность
* Надежность
* Честность
 | * Уважение
* Понимание
* Забота
 |

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

* Мы предоставляем широкий спектр качественных ветеринарных услуг
* В нашей команде работают только квалифицированные врачи и специалисты
* В наших клиниках установлено современное оборудование
* Мы всегда применяем современные методы диагностики и лечения
* Мы ответственно подходим к делу, которым занимаемся
* Предоставляемые нами услуги, материалы и товары имеют все необходимые разрешения и сертификаты

|  |  |
| --- | --- |
| https://kotonay.ru/upload/medialibrary/de3/de3879029f242cfd39f9a4e323f20f98.gif | **НАДЕЖНОСТЬ*** Мы оказываем экстренную помощь питомцам 24 часа в сутки
* Мы поддерживаем чистоту и порядок в наших клиниках
* Мы стремимся обеспечивать нашим клиентам и их питомцам комфорт и безопасность
 |
| **ЧЕСТНОСТЬ*** Мы предоставляем клиенту максимально полную информацию о ходе лечения его питомца.
* Мы выдаем рекомендации по лечению в письменной форме.
 | https://kotonay.ru/upload/medialibrary/231/2318e8a7877f1fc670a0c11d810393cf.jpg |
| **УВАЖЕНИЕ*** Мы уважаем всех наших клиентов и их питомцев
* Мы общаемся с клиентами вежливо и приветливо
* Мы стремимся ответить на телефонный звонок в течение 20 секунд
* Мы отвечаем на запросы по электронной почте в течение 24 часов
* Врач старается принять клиента, пришедшего без предварительной записи, в течение 20 минут.
* Даже при большой загруженности мы всегда находим варианты обслуживания, приемлемые для клиента.
 | https://kotonay.ru/upload/medialibrary/6ab/6ab8639b2d77c698a28f0c188cde29ea.jpg |
| https://kotonay.ru/upload/medialibrary/687/687bb809498e54a3fcbb5ac0386869ff.jpg | **ПОНИМАНИЕ и ЗАБОТА*** Мы с пониманием относимся к проблемам наших клиентов и их питомцев
* Наши клиники оборудованы удобными холлами для ожидания с доступом в интернет
* Мы предоставляем стационарное обслуживание для лечения питомцев
* Мы объясняем диагноз и медицинские термины в доступной форме
* Мы консультируем наших клиентов по телефону.

 |
| **РАЗВИТИЕ*** Врачи наших клиник постоянно повышают свою квалификацию
* Врачи и специалисты посещают международные конференции, обмениваются опытом, проходят стажировки
* Мы следим за развитием новых технологий диагностики и лечения в ветеринарии
* Мы своевременно улучшаем оборудование наших клиник
 | https://kotonay.ru/upload/medialibrary/b8b/b8b094a8e5e7c55f50295f3fafcb1fbf.jpg |