

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕТИ ВЕТЕРИНАРНЫХ ЦЕНТРОВ «КОТОНАЙ»

НАША МИССИЯ: С ЛЮБОВЬЮ К ПИТОМЦУ!

«Котонай» — это динамично развивающаяся компания, сеть для владельцев домашних животных, включающая:

- ветеринарные центры
- зоомагазины

Мы стремимся стать лидером в сфере предоставления качественных товаров, услуг и сервиса для домашних животных.

ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЭТОЙ ЦЕЛИ МЫ:

- Предоставляем профессиональные услуги в наших ветеринарных центрах;
- Предлагаем широкий ассортимент качественных товаров для домашних животных;
- Обеспечиваем превосходный сервис для владельцев и их питомцев;
- Постоянно развиваем и поддерживаем высокие стандарты обслуживания.

НАШИ ПРИНЦИПЫ:

Ответственность

Уважение

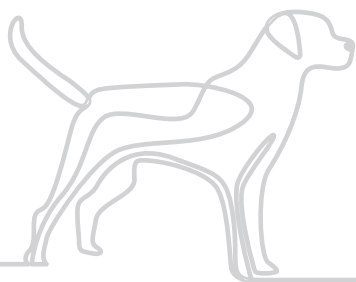
Надежность

Понимание

Честность

Забота

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



- Мы предоставляем широкий спектр качественных ветеринарных услуг, соответствующих современным стандартам.
- В нашей команде работают квалифицированные специалисты с профильным образованием и опытом.
- Все центры оснащены современным оборудованием для точной диагностики и эффективного лечения.
- Мы используем передовые методы диагностики и лечения, основанные на научных исследованиях.
- Ответственный подход лежит в основе нашей работы на всех этапах взаимодействия с клиентами.
- Все предоставляемые услуги, материалы и товары сертифицированы и имеют необходимые разрешения.

НАДЕЖНОСТЬ

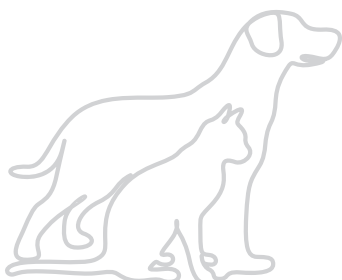


- Мы оказываем экстренную ветеринарную помощь круглосуточно, 24/7.
- Поддерживаем высокий уровень чистоты и санитарных норм в наших центрах.
- Обеспечиваем комфорт и безопасность для питомцев и их владельцев на каждом этапе взаимодействия.

ЧЕСТНОСТЬ



- Мы предоставляем клиентам полную и прозрачную информацию о ходе лечения их питомцев.
- Все рекомендации по лечению оформляются в письменной форме для удобства и точности выполнения.

УВАЖЕНИЕ

- Мы уважаем всех наших клиентов и заботимся о благополучии их питомцев.
- Мы всегда общаемся с клиентами вежливо, приветливо и профессионально.
- Мы стремимся ответить на телефонный звонок в течение 20 секунд.
- Мы отвечаем на запросы клиентов на всех онлайн-площадках в течение 24 часов.
- Наш врач старается принять клиента в течение 20 минут, даже без предварительной записи.
- Даже при высокой загруженности мы всегда предлагаем клиентам удобные и приемлемые варианты обслуживания

**ПОНИМАНИЕ
И ЗАБОТА**

- Мы с вниманием и пониманием относимся к проблемам наших клиентов и их питомцев.
- Мы предоставляем профессиональное стационарное обслуживание для эффективного лечения питомцев.
- Мы объясняем диагноз и медицинские термины в понятной и доступной форме.
- Мы всегда готовы проконсультировать наших клиентов по телефону.

РАЗВИТИЕ

- Врачи наших центров регулярно повышают квалификацию, чтобы предоставлять услуги на самом высоком уровне.

- Наши специалисты активно посещают конференции и семинары, обмениваются опытом и проходят стажировки в ведущих ветеринарных учреждениях.

- Мы внимательно следим за развитием современных технологий диагностики и лечения в ветеринарии, чтобы внедрять передовые методы в нашу работу.

- Мы своевременно обновляем оборудование наших центров, обеспечивая его соответствие современным стандартам.

