

В этой инструкции мы разберем базовые фразы сотрудников в общении с клиентом по телефону.

Основные тезисы, которые помнить:

- А) Избегать слов «Вас беспокоит», «Вас тревожит», «Извините, это магазин» и т.д. (Вы звоните по делу и с конкретной информацией.)
- Б) Разговаривать внятно и уверенно.
- В) Если вы волнуетесь, глубоко выдохнуть, далее повторить в голове, то, что вы хотите сказать человеку. Далее звонить.

1. Входящий звонок

Продавец: «Добрый день. Магазин Енот на Халтурина (Одесской, Крымской...).

Рады Вас приветствовать.

Меня зовут *#Имя*.

Чем могу вам помочь?»

2. Просьба принять заказ по телефону и отправить на такси (без заказа на сайте).

Клиент: *Задает вопрос с просьбой*

Продавец: «Мы без проблем отправляем товар на доставку (Яндекс-такси). Для этого необходимо оформить заказ на нашем сайте ENOT.HOUSE И ОПЛАТИТЬ его. В течение 15 минут мы вызываем такси и отправляем заказ вам. Стоимость доставки вы оплачиваете водителю при получении.

3. Обзвон интернет-заказа на сайте по Городу/Району.

Продавец: «Добрый день. Интернет-магазин Енот». Вы оформили заказ на сайте № *#Номер*. Он актуален для Вас?»

Клиент: *отвечает положительно.*

Продавец: «Ждем от Вас оплату переводим на номер 8 9000 88 00 88 и собираем Ваш заказ.

В течение 15 минут после оплаты мы вызываем такси и отправляем заказ вам. Стоимость доставки вы оплачиваете водителю при получении.

Скиньте чек оплаты в WhatsApp на этот номер, пожалуйста. Это ускорит отправку.

Всего доброго и хорошего дня».

Клиент присылает чек, вы собираете заказ и отправляете согласно регламенту.

4. Обзвон интернет-заказа на сайте по России.

Продавец: «Добрый день. Интернет-магазин Енот». Вы оформили заказ на сайте № *#Номер*. Он актуален для Вас?»

Клиент: *отвечает положительно.*

Продавец: «Ждем от Вас оплату переводом на номер 8 9000 88 00 88 и собираем Ваш заказ.

Отправка осуществляется СДЭК в течение СУТОК после оплаты. Стоимость ПЕРЕСЫЛКИ до Вашего города оплачивается при получении в офисе СДЭК.

Скиньте чек оплаты в WhatsApp на этот номер, пожалуйста. Это ускорит отправку.

Всего доброго и хорошего дня».

Клиент присылает чек, вы собираете заказ и отправляете согласно регламенту.

5. Обзвон интернет-заказа на сайте по Городу/Району/России. (Заказ не актуален)

Продавец: «Добрый день. Интернет-магазин Енот». Вы оформили заказ на сайте № #Номер. Он актуален для Вас?»

Клиент: *отвечает отрицательно*

Продавец: «Хорошо. Мы отменим Ваш заказ. Хорошего Вам дня»

6. Вопрос Клиента оплатить заказ при получении по Городу/Району/России.

Диалог начинается по сценарию 3 или 4.

Клиент: «Могу ли я оплатить заказ при получении?»

Продавец: «К сожалению, это невозможно, т.к. заказ отправляется Яндекс такси. (СДЭК берет комиссию за пересылку денег и это значительно увеличит стоимость товара.)»

Диалог продолжается по сценарию 3 или 4.

7. Клиент оформил заказ на сайте в другой город, но указал в способе доставке «Яндекс доставка по городу Геленджик»

Продавец: «Добрый день. Интернет-магазин Енот». Вы оформили заказ на сайте № #Номер. Он актуален для Вас?»

Клиент: *отвечает положительно.*

Продавец: «Я верно понимаю, что вам потребуется доставка в #Такой-то город?»

Клиент: «Да»

Продавец: «При оформлении заказа вы не верно выбрали способ доставки. Стоимость доставки до СДЭК, оформление документов и коробочка стоит 100руб. Просим Вас добавить к стоимости заказа 100руб.»

Продавец: «Ждем от Вас оплату переводим на номер 8 9000 88 00 88 и собираем Ваш заказ.

Отправка осуществляется СДЭК в течение СУТОК после оплаты. Стоимость ПЕРЕСЫЛКИ до Вашего города оплачивается при получении в офисе СДЭК.

Скиньте чек оплаты в WhatsApp на этот номер, пожалуйста. Это ускорит отправку.

Всего доброго и хорошего дня».

Клиент присылает чек, вы собираете заказ и отправляете согласно регламенту.

8. Клиент позвонил вам, но хотел поговорить с другим магазином.

Диалог начинается по сценарию 1.

Клиент: «Я бы хотел поговорить с другим магазином»

Продавец: «Хорошо. Какой у Вас вопрос? Возможно, я смогу на него ответить».

Далее 2 развития ситуации.

Вариант 1

Клиент: *Просит помочь по наличию товара на одном из магазинов или по условиям доставки, или проконсультировать по характеристикам товара и тд.*

Продавец: *Подсказывает и отвечает на вопросы.*

Продавец: *«Всего доброго и хорошего дня».*

Вариант 2

Клиент: *Отвечает, что ему требуется конкретный магазин по какой-то причине.*

Продавец: *«Хорошо. Оставайтесь на линии я Вас переведу на нужный вам магазин. Хорошего Вам дня.»*

Продавец: *Во время разговора с клиентом нажимает ## и номер нужного магазина. Далее ждет, когда ему ответят (Клиент этот разговор не слышит) и кладет трубку. Диалог продолжает другой магазин.*

9. Клиент интернет-магазина решил отказаться от оплаченного заказа на сайте по Городу/Району/России.

Диалог начинается по сценарию 1.

Клиент: *Просит сделать возврат денег и отказаться от заказа.*

Продавец: *«Хорошо. Назовите номер заказа. Мне необходимо уточнить был ли он отправлен»*

Клиент: *Называет номер.*

Продавец: *Проверяет уехал ли заказ на доставку Яндексом или в СДЭК на отправку. Проверяет наличие фото отправленных заказов в Чате WhatsApp. В случае необходимости, звонит курьеру для уточнения.*

Вариант 1 (Заказ отправлен и в пути)

Продавец: *«На данный момент Ваш заказ уже отправлен и находится в пути. К сожалению, произвести возврат средств за такой товар мы уже не можем»*

Отвечаем на вопросы клиента и вежливо прощаемся.

Вариант 2 (Заказ не отправлен)

Продавец: *«Мы готовы произвести возврат. Для этого нам необходимо соблюсти установленные Законом формальности. Просим Вас одним вариантом на Ваш выбор (СМС, WhatsApp, Viber, Telegram) отправить нам информацию для возврата:*

- Фамилия Имя Отчество полностью
- Серию и номер паспорта
- Номер карты, с карты с которой проводилась оплата
- Если к карте привязан номер телефона, то этот номер и Банк

Возврат будет произведен в течение суток после получения Ваших данных»

Отвечаем на вопросы клиента и вежливо прощаемся.