

Варианты call center Tassimo.ru

8-800 Tassimo.ru

Общие вопросы

Ответ по инструкции

1. Помощь в выборе товара
2. Прием заказа по телефону
3. Адреса и контакты сервисных центров
4. Вопросы по актуальным акциям
5. Как зарегистрировать кофемашину на сайте?
6. Какая гарантия предоставляется на кофемашины Тассимо?

Заказы, доставка, возвраты

Ответ по инструкции

1. Статус заказа
2. Вопросы по доставке (режим работы ПВЗ, качество доставки и т. д.)
3. Оплата заказа
4. Возврат товара

Продукт: кофе

Простые запросы: ответ по инструкции

1. Т-диски подходят для всех моделей?
2. Как достичь нужной крепости напитка?
3. Можно ли использовать Т-диск повторно?
4. Можно ли использовать Т-диски других производителей на кофемашинах Тассимо?

Сложные запросы: Перенаправление на колл-центр Якобс 8 800 333-22-55

1. Жалобы на продукт
2. Предложение сотрудничества
3. Технология приготовления напитка в кофемашине?
4. Хватает ли давления 3,3 бара для приготовления напитка в кофемашине Тассимо?

Продукт: кофемашины/аксессуары

Простые запросы: Ответ по инструкции

1. Как очистить кофемашину от накипи?
2. Чем отличаются разные модификации Тассимо?

Сложные запросы: Перенаправление на колл-центр Бош 8 800 200 29 61

1. Как пользоваться кофемашинной?
2. Жалобы на кофемашину
3. Где купить запчасти для кофемашины
4. Жалобы на работу сервис центра БОШ

ТОР 20 вопросов на колл-центр Якобс 2017

1. Как пользоваться кофемашиной?
2. Где купить и сколько стоят Т-диски?
3. Где купить средство от накипи?
4. Как очистить кофемашину от накипи?
5. Чем отличаются разные модификации Тассимо?
6. Где купить сервисный диск?
7. Где купить и сколько стоит кофемашина?
8. Где купить запасные части для кофемашины?
9. Т-диски подходят для всех моделей?
10. Как достичь нужной крепости напитка?
11. Почему плохо закрывается крышка с Т-дисками?
12. Технология приготовления напитка в кофемашине?
13. Что такое черная таблетка, которая находится в резервуаре?
14. Хватает ли давления 3,3 бара для приготовления напитка в кофемашине Тассимо?
15. Можно ли использовать Т-диск повторно?
16. Можно ли использовать Т-диски других производителей на кофемашинах Тассимо?
17. Вопросы по актуальным акциям
18. Где можно продегустировать напитки Тассимо?
19. Как зарегистрировать кофемашину на сайте?
20. Какая гарантия предоставляется на кофемашины Тассимо?

Статистика по обращениям на горячую линию Якобс за весь 2017 год.

Обращения	Кофемашины	Кофе
Звонки	291	88
Автоответчик	7	8
Почта	1	2
Сайт	72	78
Итого	371	176

Тассимо	Кофемашины	Кофе
Жалобы Тассимо	119	26
Вопросы	253	146
Всего	372	172

Самые задаваемые вопросы на горячую линию

1. **Как пользоваться кофемашиной?**
2. **Как очистить кофемашину от накипи?**
3. **Чем отличаются разные модификации Тассимо?**
4. **Где купить запасные части для кофемашины?**
5. **Т-диски подходят для всех моделей?**
6. **Как достичь нужной крепости напитка?**
7. **Почему плохо закрывается крышка с Т-дисками?**
8. **Технология приготовления напитка в кофемашине?**
9. **Что такое черная таблетка, которая находится в резервуаре?**
10. **Хватает ли давления 3,3 бара для приготовления напитка в кофемашине Тассимо?**
11. **Можно ли использовать Т-диск повторно?**
12. **Можно ли использовать Т-диски других производителей на кофемашинах Тассимо?**
13. **Как зарегистрировать кофемашину на сайте?**