

КЛИЕНТОВ

Приветствие (2 слайд)

Где посылка? (3-4 слайд)

Изменение заказа (5 слайд)

Статусы в CRM (6-7 слайд)

Возврат (8-10 слайд) :

- Адрес для возврата (9 слайд)
- Клиент “Возвратник” (10 слайд)

ОПП / Где деньги (11 слайд)

Автодозвон (12 слайд)

Вопросы по бонусной карте (13 слайд)

Справка (13 слайд)

Список номеров (14 слайд)

Стандартные фразы (15 слайд)

Алгоритм оформления/переоформления заказа (16 слайд)



ПРИВЕТСТВИЕ

"Здравствуйте, Отдел поддержки клиентов, меня зовут Чем могу Вам помочь?"

Карта клиента подгрузилась: Сверяем ФИО которое отобразилось: «**ФИО, верно?!**»

Карта клиента не подгрузилась: «**Уточните, пожалуйста, номер телефона/ФИО который указывали в заказе**»
(производим поиск по телефону, ФИО*)

*При поиске по ФИО, когда находим клиента сверяем и населенный пункт, чтобы убедиться, что верно нашли клиента

Клиент есть в базе

Продолжаем консультацию в зависимости от причины обращения

Если клиента нет в нашей базе:

"ИЮ, к сожалению, я не вижу заказов в нашей компании на Ваше имя. Вы могли оформлять заказ в другом магазине или указывали другие данные при оформлении. Спасибо за обращение. Всего доброго!"



При обращении клиента по заказам компаний:
Императорский монетный двор/ Эксклюзивная коллекция/ШАРМ/ ОМЕГА/ Каталог МойМир
(статус в СРМ «Выгружен ...название компании»)



МЫ НЕ КОНСУЛЬТИРУЕМ! НЕ ГОВОРИМ ГДЕ НАХОДИТСЯ ЗАКАЗ!
ПРЕДОСТАВЛЯЕМ [НОМЕР ТЕЛЕФОНА](#)

Клиент хочет оформить новый заказ



Переводим 01001

ГДЕ ПОСЫЛКА?

(открываем карту клиента, вкладка «Заказ» и проверяем статус заказа)

Статус заказа "Экспортирован" –
Магистр доставка

Почта: "ИО, заказ уже отправлен, в Ваше почтовое отделение должен поступить ориентировочно ... (смотрим на сайте отслеживания Почты России, называем дату), **ожидайте, пожалуйста, извещения с почты, смс оповещение**"

Курьер: "ИО, Ваш заказ уже отправлен, **ожидайте звонка от курьерской службы для согласования даты доставки**

ПВЗ: "ИО, Ваш заказ уже отправлен, **ожидайте смс оповещение.**

Напомню, что срок хранения 3 дня после поступления!»

Статус заказа "Экспортирован" –
Прибыл в город

Почта: "ИО, Ваш заказ уже в почтовом отделении

Курьер: "ИО, Ваш заказ уже отправлен, **ожидайте звонка от курьерской службы для согласования даты доставки**

ПВЗ: "ИО, Ваш заказ уже отправлен, **ожидайте смс оповещение.**

Напомню, что срок хранения 3 дня после поступления!»

Статус заказа "Экспортирован" и
нет ШПИ

"ИО, Ваша заказ уже готовится к отправке. **В ближайшее время Вам поступит смс оповещение. Пожалуйста, ожидайте"**

Статус заказа "Новый" / "Корзина" /
"Отложен"

"ИО, мы приносим свои извинения, **по техническим причинам Ваш заказ не мог быть отправлен. Сейчас нам надо сверить данные заказа»**

Новый – сверяем корзину/адрес/ФИО, рассчитываем доставку – озвучиваем итоговую стоимость, способ и сроки доставки, получаем подтверждение от клиента

Корзина – необходимо оформить **новый** заказ, сверяем адрес/ФИО, озвучиваем итоговую стоимость/сроки доставки и получаем подтверждение

Статус заказа "Буфер"



"ИО, мы приносим свои извинения за временные неудобства. В связи с популярностью товара и активным спросом на него, он закончился на складе. В ближайшее время мы ожидаем поставку. Ваш заказ подтвержден и будет отправлен в течении 5 - 7 дней. Пожалуйста, ожидайте смс-оповещения и извещения из почты/звонка от курьера."

Если клиент обращается повторно:



"ИО, мы приносим свои извинения. Мы ожидаем поставку товара. Ваш заказ у нас в приоритете и будет обработан в первую очередь. Посылка будет отправлена в течении 2 - 4 недель, сразу же по факту поступления товара. Пожалуйста, ожидайте смс-оповещения о поступлении товара и извещения из почты/звонка от курьера" *

Статус заказа "Аннулирован"



Смотрим причину аннуляции/комментарий:
По инициативе клиента: ИО, насколько вижу от заказа отказывались, если он актуальный для Вас, сейчас мы его подтвердим! (если заказ текущего месяца, сверяем корзину/ФИО/адрес. Озвучиваем итоговую стоимость/способ/срок доставки, подтверждаем заказ; если заказ прошлого месяца – переоформляем)
Любая другая: ИО, мы приносим свои извинения за временные неудобства, по технической причине ваш заказ не был отправлен, сейчас можем с вами

Статус заказа "Аннулирован ФФ"



Этот заказ можем оформить **только почтой**, если был ранее оформлен курьером/ПВЗ, пробуем переоформить **ИО, ранее выбирали способ доставки курьером/ПВЗ, к сожалению, заказ получится отправить только почтой, удобно будет?!**
Если способ доставки уже почты: **ИО, передаю Ваш вопрос на уточнение, в течение 1-2 дней с Вами свяжутся по данному вопросу.** Номер заказа передаем СВ

Статус заказа «Ручная сверка»/
«Подтвержден»/ «Проверка СВ»

ИО, мы приносим свои извинения за временные неудобства. Ваш заказ находится в обработке, в ближайшее время он будет отправлен. Как только заказ поступит, мы оповестим вас по смс/курьер с вами свяжется .

ВАЖНО! Если есть комментарий для уточнения у клиента – запросить это. Номер заказа передать СВ.

Статус заказа «Возврат»

ИО, Ваш заказ был возвращен к нам обратно. Мы можем его оформить заново. Давайте проверим, почему не смогли получить. (Сверить ФИО/адрес. Делаем акцент на сроки доставки) ИО, вы всегда можете уточнить у нас, где Ваш заказ! Заказ переоформляется.

Если после изменения заказа появляется статус «Ручная сверка» – в поле «для статуса отложен» пишем

ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА

Изменить ФИО выкупателя
(получателя)

Передаем СВ, номер заказа и нужные ФИО выкупателя. Изменения будут только на этот заказ.

Ошибка в Фамилии/Имени/Отчестве.

Статус заказа Экспортирован, есть ШПИ

Почта РФ: "ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку и сможем переоформить Вам заказ."

Курьер/ПВЗ: ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку. На получение заказа это не должно влиять. Если возникнут сложности при получении, обратитесь к нам!

Статус заказа
Буфер/Экспортирован без ШПИ/Ручная сверка/Подтвержден/Проверка СВ/Отложен

Аннулируем заказ. Меняем ФИО клиента в окне Обращение – нажимаем ок. Заново открываем заказ, проверяем изменилось ли ФИО выкупателя, если нет, то передаем СВ номер заказ и верное ФИО. Заказ подтверждаем ТОЛЬКО, после изменения данных во всех полях.

*** Если заказ в статусе Экспортирован не аннулируется, значит заказ уже на пути к отправке, см вариант выше**

Не верный адрес/Ошибка в адресе доставки

Статус заказа Экспортирован, есть ШПИ

Почта РФ/ПВЗ, ошибка не значительная (в черте насел пункта) "ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку. Заказ поступит(л) в ___ отделение. Скажите, у Вас будет возможность там получить заказ?"

Почта РФ/ПВЗ, ошибка вплоть до нас пункта "ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку и сможем переоформить Вам заказ."

Курьер, ошибка не значительная (в черте насел пункта) : ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку. На получение заказа это не повлияет. Когда курьерская служба с Вами свяжется, сообщите об изменении адреса.

Курьер ,ошибка вплоть до нас пункта ИО, мы приносим свои извинения! Сейчас исправим ошибку и сможем переоформить Вам заказ."

Статус заказа Экспортирован есть ШПИ прибыло в город

Прибыло в город - сверяем адрес, если адрес совпадает и находится в этом же городе, населенном пункте, предлагаем клиенту позвонить на почту, диктуем номер гор. линии Почты, чтобы направили на его Почтовое отделение.

Прибыло в город - не совпадает адрес (разные города, посёлки, деревни и т.д.) **ТОЛЬКО ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ!**

Статус заказа Экспортирован нет ШПИ

Заказ экспортирован нет ШПИ - пробуем аннулировать заказ и исправить внутри заказа.

При отмене заказа: *

"ИО, сейчас я уточню информацию, оставайтесь на линии. Звонок для вас бесплатный. (Находим заказ по номеру/ФИО. 1.Заказ аннулируем если в позволяющем статусе см. статусы сrm 2.Вносим изменения которые просит клиент + отработка возражений. 3. В графе "для статуса Отложен" пишем : " Изменение заказа(отказ от заказа и число) 4. Рассчитываем доставку, называем итоговую стоимость 5.Подтверждаем или аннулируем.)

При возмущении клиента:

Я же заказывал пару часов назад/сегодня! - **"ИО, мы стараемся максимально быстро собирать и отправлять заказы, поэтому заказ возможно уже был отправлен."**(Если статус экспортирован)

Клиент хочет убрать что –то из заказа

ИО, обращаю ваше внимание, что товар был доступен вам по такой цене в момент заказа, рекомендую вам оставить его, ведь такую нужную вещь всегда нужно иметь, а так же можно подарить своим родным и близким (если карта рассказать о преимуществах).

*** Отмена заказа, только после отработки возражений(1-2 круга. Используем свойство-выгода, отработка с точки зрения ценностей товара, а не свойств)**

Переоформляем заказ самостоятельно, на ВХОД переводить не нужно. Карты/кросс/гарантию – не предлагаем (ориентируемся на корзину и что сказал КЛ) Отдельно оформить КРОСС или КАРТУ **НЕЛЬЗЯ!!!**

СТАТУСЫ В CRM

Закрытый регион	В определенное время года ряд определённых регион закрывают. Посылки мы не можем отправлять туда	МОЖЕМ СДЕЛАТЬ КОРРЕКТИРОВКУ КОРЗИНЫ И "ОТПРАВИТЬ" ЗАКАЗ СНОВА В СТАТУС ЗАКРЫТЫЙ РЕГИОН/МОЖЕМ АННУЛИРОВАТЬ (ПРИ ОТКАЗЕ КЛИЕНТА) Корзина и Новый
Подтвержден	Как правило это заказы новых сотрудников, которые падают на проверку и прослушку супервайзерам	В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ СКОРРЕКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ, ПИШЕМ В ГРАФЕ "ДЛЯ СТАТУСА ОТЛОЖЕН" И НАЖИМАЕМ "ОК" НЕ ПОДТВЕРЖДАЕМ ЗАКАЗ!! /ЕСЛИ КЛИЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ - МОЖНО АННУЛИРОВАТЬ
Проверен	Заказы криво выгружены в CRM	мы их корректируем и подтверждаем заново, можем аннулировать при отказе. «ИО, ожидайте с вами свяжутся» передаём номер СВ
Проверка супервайзером	Из-за кривого адреса, надписи в примечании заказы падают в этот статус	НУЖНО ИСПРАВИТЬ АДРЕС! МОЖЕМ КОРРЕКТИРОВАТЬ ДАННЫЕ И КОРЗИНУ. ПОДТВЕРДИТЬ/АННУЛИРОВАТЬ
Отложен	Как правило проставляется в том случае, когда оператор не может подтвердить заказ из-за адреса, задвоенности заказа	МОЖЕМ СКОРРЕКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ, ЕСЛИ ОШИБКУ ПО ДОСТАВКЕ ИСПРАВЛЕНА МОЖНО ПОДТВЕРДИТЬ/АННУЛИРОВАТЬ ЗАКАЗ (ПРИ ОТКАЗЕ КЛИЕНТА)
Отменён	Проставляется в том случае, если оператор не виноват в том, что заказ не можем отправить(скорей всего закончился). Операторам запрещено самим проставлять этот статус и сотрудникам СКС. Можно предложить переоформить на другой цвет	НЕ ТРОГАЕМ если СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ
Почтовый возврат	Посылку клиент не выкупил, она вернулась к нам назад	НЕ ТРОГАЕМ если СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ
Клиентский возврат	Клиент сделал возврат, но когда посылка пришла к нам, что с возвратом по данному заказу, какую сумму отправят клиенту мы не видим, и это не обозначает, что посылка лежит у нас.	НЕ ТРОГАЕМ если СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ
Корзина и Новый	Неподтвержденный заказ оператором.	НЕ ТРОГАЕМ если СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ

Ручная сверка	Проверка заказов по ряду критерий	МОЖЕМ КОРРЕКТИРОВАТЬ ДАННЫЕ И КОРЗИНУ/АННУЛИРОВАТЬ
Экспортирован	Заказ отправлен клиенту	ЕСЛИ НЕТ ШПИ, ПРОБУЕМ НАЖАТЬ КНОПКУ "АННУЛИРОВАН", ЕСЛИ ЗАКАЗ АННУЛИРОВАЛСЯ - МОЖЕМ ОТРЕДАКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ И ПОДТВЕРДИТЬ ЗАКАЗ/ИЛИ ОСТАВИТЬ В СТАТУСЕ АННУЛИРОВАН, ЕСЛИ БЫЛ ОТКАЗ КЛИЕНТА
Буфер	Оформленный заказ, но пока не отправленный, ожидаем поставку товара на склад	МОЖЕМ АННУЛИРОВАТЬ СНАЧАЛА, СДЕЛАТЬ КОРРЕКТИРОВКУ КОРЗИНЫ И ПОДТВЕРДИТЬ ЗАКАЗ, РАССЧИТАВ ЗАНОВО ДОСТАВКУ/МОЖЕМ АННУЛИРОВАТЬ (ПРИ ОТКАЗЕ КЛИЕНТА)
Запрос на аннуляцию	Пытались аннулировать заказ, но он уже был экспортирован, поэтому появляется этот статус, в таком заказе ничего менять нельзя и аннулировать его тоже нельзя	НЕ ТРОГАЕМ
Обрыв связи	Заказы как правило всегда выгружены на склад и некоторые экспортированные, но криво отображается статус (эти заказы не переоформляем)	НЕ ТРОГАЕМ
Happy-Call и Отказ Happy-Call	Этот статус ставиться в исключительных случаях нами (операторам запрещено его проставлять), как правило если заказ не можем отправить по нашей вине	МОЖЕМ СДЕЛАТЬ КОРРЕКТИРОВКУ КОРЗИНЫ, РАССЧИТАТЬ ДОСТАВКУ И ПОДТВЕРДИТЬ ЗАКАЗ/ АННУЛИРОВАТЬ
Аннулирован	Отказ клиента от заказа	МОЖЕМ СДЕЛАТЬ КОРРЕКТИРОВКУ КОРЗИНЫ, РАССЧИТАТЬ ДОСТАВКУ И ПОДТВЕРДИТЬ ЗАКАЗ ЗАНОВО ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ/ предыдущий переоформление
Аннулирован ФФ	Заказ аннулирует склад по ряду причин, такие заказы не переоформляются, а корректируются нами	Этот заказ можем оформить только почтой, если был ранее оформлен почтой и статус Аннулирован ФФ, передаём данные СВ
Выгружено ...	Заказ выгрузили нашим партнёрам	ЗАКАЗЫ С ПОЛНОЙ ПРЕДОПЛАТОЙ НЕ ТРОГАЕМ – ПРИ ДОБАВЛЕНИИ / ИЗМЕНИИ / АННУЛИРОВАНИЕ СОЗДАЕМ - НЕ ТРОГАЕМ

ОПП

ВОЗВРАТ

Железное правило, пока не найдете клиента и не убедитесь, что речь идет о возврате нашего товара (смотреть заказ) условия возврата не предоставляете.

БРАК

"ИО, приносим свои извинения, за доставленные неудобства. Уточните пожалуйста, как вы пользовались данным товаром?" (Выясняем это для того, что бы убедиться правильно ли эксплуатировался данный товар)

***мы обменяем вам данный товар, а если его не будет на складе, вернём деньги. Запишите данные для отправки письма на обмен.*Если клиент сразу требует вернуть деньги, говорим о том как это сделать**

НЕ ПОНРАВИЛСЯ

"Что случилось? - Почему не понравился? - Как пользовались товаром?" (выясняем причину, разбираемся в ситуации)

"Да, конечно, Вы можете вернуть данный товар, тем не менее хочу обратить Ваше внимание, что предложение данного товара для Вас эксклюзивно в рамках проведенной акции и приобрести этот товар по такой выгодной стоимости практически невозможно, поэтому рекомендую Вам еще раз обратить внимание на уникальность данного предложения и рассмотреть возможность оставить товар у себя, а так же можете подарить кому-то из своих родных и близких, это будет намного выгоднее чем отправлять товар обратно.»

НЕ ТОТ ТОВАР

«ИО, уточните что именно вы заказывали?» (уточняем, что именно заказывал клиент - сверяем, полученную информацию в CRM)

Недовложение: Не пришел подарок / Не пришла часть

Приносим извинения от лица компании уточняем есть ли акт о вскрытии, либо подпись свидетелей, которые были на момент вскрытия посылки - если акта нет: ***ИО, пожалуйста, обратитесь в Ваше почтовое отделение, возможно, они составят акт о вскрытии*** (даже если нет акта - озвучиваем информацию про письмо на наш а/я с описанием проблемы)

СПРАВКА Компания – не делает досыл частей комплекта, но может дослать клиенту товар, подарок и карту (если они не пришли, а клиент заказывал). **Что идет в комплекте, а что в подарок, можно посмотреть в CRM во вкладке ТМЦ. Комплект указывается в одной строке, подарок будет отдельной строкой.**

Клиент хочет вернуть основной товар, а подарок оставить себе

Такая возможность есть, можно вернуть основной товар, а подарок оставить. При прямом вопросе клиента «Сколько денег вернется» отвечаем **«ИО, деньги вернуться**

Если срок 14 дней с момента выкупа уже истек

вам частично»
«ИО, к сожалению, срок возврата товара уже истек - он действовал 14 дней с момента выкупа. Пожалуйста, попробуйте, еще раз самостоятельно настроить ... (товар, обратиться к инструкции по эксплуатации) На будущее, пожалуйста, проверяйте, товар в течении 14 дней с момента выкупа.» *

*узнать, когда клиент выкупил заказ можно следующими способами: Почта России - по № ШПИ, курьерские службы - ориентируемся на дату заказа (курьерская доставка быстрая) и на слова клиента.

Можно ли вернуть товар не через Почту России?

"ИО, к сожалению, это единое правило оформления возврата товаров, которое гарантирует Вам возможность быстро осуществить возврат Ваших денежных средств, возможно отправить посылку только через компанию Почты России. По процедурам возврата: все посылки мы получаем на нашем а/я, которые затем поступают в отдел нашей экспертизы для рассмотрения Вашего обращения. Пожалуйста, запишите данные для оформления возврат посылки."

Если клиент не может сам вернуть посылку

Если клиент по каким либо причинам не может сам дойти до почты, то посылку может отправить другой человек, **НО ОБЯЗАТЕЛЬНО** в посылку вложить письмо, указав там информацию, что получатель посылки был такой то клиент, проживающий по такому то адресу, и не смог сам отправить посылку по такой то причине и чек об оплате посылки желательно положить. Это нужно для того, что бы мы могли идентифицировать клиента по базе

"Пожалуйста, запишите данные для оформления возврата посылки. Товар можно вернуть в течении 2-х недель с момента получения посылки, в посылку вкладывается: товар, копия чека и письмо в произвольной форме, с указанием причины возврата. Посылка отправляется без наложенного платежа, обычной посылкой, с указанием минимальной оценочной стоимости 10 рублей, по адресу: ООО "Пост Сервис" (для Хом Шоппинг) а/я 224 Московский АСЦ 145913. И.О., это технический индекс, отправка идет юр. лицу об этом сообщите сотруднику почты. Ваше обращение будет рассмотрено в течении 30 дней, вам поступит извещение с почты.

Посылка отправляется БЕЗ НАЛОЖЕННОГО ПЛАТЕЖА и "мы предлагаем оценить посылку в 10 рублей, чтоб пересылка обошлась дешевле" **отправка НЕ БЕСПЛАТНАЯ!** Клиент, при возврате оплачивает пересылку товара, точную стоимость может узнать при отправлении!!!!

Стоимость к возврату мы не озвучиваем, эта сумма будет определена только специалистом по обработке возврата, если клиент только планирует возврат товара (уточняет у вас условия возврата), либо с момента отправки прошло **менее 30 дней**, то вы информируете его о правилах, согласно которым утверждается возврат денег:
"Компания компенсирует почтовые расходы, кроме стоимости товара, только в том случае, если товар возвращен ПО ПРИЧИНЕ БРАКА, либо ИМЕЛА МЕСТО ОШИБКА ОПЕРАТОРА. Специалист, который будет заниматься Вашей претензией, ознакомится с Вашим заявлением, где вы изложили/изложите причину возврата, проверит качество товара, в случае необходимости прослушает диалог с оператором, во время которого был оформлен заказ, и, исходя из этого примет решение по поводу суммы..."

Если поступил звонок из каких-либо органов (Роспотребнадзор, защита прав потребителей, сотрудники полиции и т. п., то все такие звонки фиксируем - пишем ФИО того кто звонил, по какому клиенту(ФИО),цель звонка и передаем СВ) «ИО, ожидайте с вами свяжутся»

КЛИЕНТ "ВОЗВРАТНИК"

«ИО, уточните пожалуйста, по каким причинам вы не выкупали заказы/заказ». Если последние заказы клиента (2 и более) имеют статус «Возврат»

Если возвраты были не по вине клиента (посылка отправлена не на тот адрес, ошибка в ФИО, клиент попал в больницу и т. д.), то заказ оформить / переоформить мы можем

В других случаях клиенту говорим: *"К сожалению, из-за не выкупов заказов наша компания прекратила сотрудничество с вами."* Заказы никакие не переоформляем и новые УКК не создаем.

Если в CRM у клиента появляется **НЕ КОНТАКТИРОВАТЬ** – то таким клиентам заказы **НЕ ОФОРМЛЯЕМ**

ОПП / ГДЕ ДЕНЬГИ

«И.О, уточните когда осуществляли возврат?»

Если не прошло 30 дней



Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней. Могу ли я вам еще чем то помочь? Благодарим вас за обращение! Всего доброго, до свидания»

Если прошло 30 дней



«ИО, ожидайте звонка специалиста, в кратчайшие сроки»(создаем ОПП)

В графе результат: «ОПП» - Комментарий: указывается суть обращения, а именно **«где деньги или где обмен»** закрываем обращение через кнопку **ОК**

Возврат денег происходит в течении **30 дней** с момента отправки посылки!

Никакой информации клиентам относительно того, что "посылка пришла", "получили", "ждите деньги, их отправили" **не озвучиваем!!!**

Клиент - отправил посылку, прошло 30 дней и деньги не получены, то создаём ОПП.

Если клиент только отправил посылку, прошло несколько дней, недель и опять нам звонит с вопросом денег, то говорим про 30 дней с момента отправки посылки, так как в сrm раньше этого времени мы не будем видеть информацию относительно возврата.

АВТОДОЗВОН (открываем карту клиента и проверяем необходимую информацию)

Если клиент уже выкупил товар



(проверяем по карте клиента нет ли второй посылки) **"ИО, приносим свои извинения, за предоставленные неудобства, к сожалению, денежные средства по Вашему заказу еще не были нам отправлены. Как только они будут отправлены смс-информирование и звонки прекратятся. Сейчас просим Вас не обращать внимание на звонки автоинформатора."**
В случае конфликтного клиента, предоставляем СВ, № телефона клиента для удаления из базы обзвона: **"ИО, мы просим прощения, за предоставленные неудобства, произошла техническая ошибка, я зафиксировала данную информацию, в ближайшее время звонки прекратятся."**)

Я позвонил и отказался от заказа



"ИО, к сожалению, Ваш заказ был уже к тому времени отправлен и мы не успели оформить отказ. Пожалуйста, обратитесь в Ваше почтовое отделение и напишите отказ от посылки. Как только посылка будет отправлена нам обратно смс-информирование и звонки прекратятся. Сейчас просим Вас не обращать внимание на звонки автоинформатора, никаких штрафов на Вас не будет оформлено. Приносим свои извинения за предоставленные неудобства"

Я не заказывал



«ИО, возможно кто-то из вашей семьи/друзей» оформлял данный заказ? (уточняем более подробную информацию) "ИО, приносим свои извинения, возможно, возникла техническая ошибка, пожалуйста, обратитесь в Ваше почтовое отделение и напишите отказ от посылки."

* если не наш клиент (была ошибка номера телефона), говорим: "ИО, приносим свои извинения, за доставленные неудобства. Звонки поступают ошибочно, пожалуйста, не обращайтесь на них внимание. Как только посылка будет отправлена нам обратно, звонки прекратятся."

Вы мне звонили



"ИО, это был автодозвон, с целью проинформировать Вас, что Ваш заказ уже прибыл в Ваше почтовое отделение и ожидает выкупа. Пожалуйста, обратитесь с паспортом в Ваше отделение почты."

* если у клиента выкуплены все заказы, говорим: "ИО, возможно, это был исходящий звонок. Не переживайте, тот, кто звонил Вам, обязательно с Вами свяжется."

Клиент просит отключить смс информирование или автодозвон



«ИО, информацию я передал(а), в ближайшее время звонки/смс прекратиться, приносим извинения. (ПЕРЕДАЁМ НОМЕР СВ)
(клиент умер, не правильный номер телефона или ОЧЕНЬ НЕГАТИВНЫЙ

ВОПРОСЫ ПО БОНУСНОЙ КАРТЕ

Я заказывал карту, но она не пришла:

"ИО, приносим свои извинения, за доставленные неудобства. Система видит Вас, как держателя карты, поэтому Вы можете пользоваться всеми привилегиями, которые она дает."
(если клиент хочет иметь карту на руках - озвучиваем информацию про письмо на наш а/я с описанием проблемы)

У клиента есть карта, но он не давал на нее согласия:

"ИО, приносим свои извинения, за доставленные неудобства, тем не менее мы рекомендуем Вам оставить карту у себя и продолжать по ней получать дополнительные скидки, эта карта позволяет Вам дополнительно получать кэшбек до 20% с каждого заказа и присваивает Вам статус нашего ВИП клиента, который пользуется доступом к эксклюзивным предложениям и акциям." (если клиент все же отказывается - информируем о правилах возврата товара, озвучиваем адрес для возврата (обязательно озвучить информацию про письмо, указав причину возврата в нем))

СПРАВКА

Если сотрудник почты не знает кому отправлять деньги

Сообщаем номер федерального **клиента ПИМ 11624** просто озвучить номер, а почта уже сама по своей программе найдет.

Звонок поступил с этого номера **84993504327**

это Обратный звонок с сайта «Мой мир» , когда сайт посылает звонок на источник интернета, то отправляет не номер телефона клиента, а номер провайдера, при входящем звонке у оператора отображается именно номер самого сайта. Искать нужно не по этому номеру, а **спрашивать у клиента НОМЕР ТЕЛЕФОНА** на какой был оформлен заказ.

Если клиент спрашивает почему у меня в накладной на подарок стоит цена

пример: Мех комбайн здоровье - 1800руб, ножи в подарок - 148руб

В накладной прописывается стоимость всех товаров, для того чтобы, если курьерская служба потеряет заказ, она возместит нашей компании стоимость всех товаров, а если будет указан подарок без цены, то курьерская служба не возместит стоимость подарка. Это формальность для компаний, а не для клиентов.

Клиент получил вложение

Пример: купон на 7990 и т.д.. Инфы у нас нет

На этой карте указан номер телефона, обращаться нужно по нему.

Бриффы находятся в папках ХШР товары: **Open_Share** - Брифы вход - текущий месяц - поиск (в поиске набираете нужный вам товар). Исход. товары: **TM_Share** – ЗВОНКИ ТМ Тренинги - Исход - текущий месяц - поиск (в поиске набираете нужный вам товар), так же можно посмотреть в

СПИСОК НОМЕРОВ

Почта России
8 800 200 58 88

СДЭК
8 800 250 04 05

Top Delivery
(Москва)
8 495 660 35 29

Top Delivery
(Регионы)
8 800 707 03 49

B2C
8 800 775 24 15

Dalli
8 495 646 86 82

Voxberry
8 800 234 80 00

Пятерочка
(5 Post)
8 800 555 55 05

Pick Point
8 800 700 79 09

Триколор
8 800 500 01 23

МОЙ МИР
Каталог
8 800 250 21 76

ИМД
(Императорский
Монетный Двор)
8 495 974 29 47

Эксклюзивная
коллекция
8 800 600 34 32

Ювелирия
8 800 555 33 33

ОМЕГА
8 800 250 10 67

Сайт МОЙ МИР
8 800 707 50 25

СТАНДАРТНЫЕ ФРАЗЫ:

Ожидание на линии:

Установка на Hold: *И.О., оставайтесь, пожалуйста, на линии, уточню информацию и вернусь к диалогу*

Продлить Hold: *И.О., спасибо за ожидание. Уточнение информации займет еще некоторое время. Ожидайте моего ответа.*

Возвращение с Hold: *И.О., спасибо за ожидание, информацию для вас уточнил*
(2)

Извинения:

И.О., от лица компании приношу искренние извинения за доставленные неудобства

Перевод вызова:

И.О., для решения вашего вопроса я соединю вас со специалистом, который обязательно вам поможет. Оставайтесь, пожалуйста, на линии и ожидайте ответа специалиста

Передача информации СВ

И.О., информация по вашему вопросу зафиксирована, и передана в соответствующий отдел. Ожидайте решения/ожидайте, при необходимости с вами свяжутся.

В заказе (в корзине) проверяем наличие товаров (добавляем товары, если переоформляем заказ).

Нажимаем «Расчитать доставку».



При расчёте доставки делаем акцент на самой выгодной доставки для клиента.

Почта. *Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу, это Почта России - итого за выкуп заказа у вас получается ХХ руб. Удобно будет на почте получить заказ?!*

Курьерская служба. *Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу, Курьерская служба - итого за выкуп у вас получается ХХ руб. Заказ курьер Вам принесет прям до двери, не нужно никуда ходить. Удобно будет?!*

ПВЗ: *Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу пункт самовывоза (название) - итого за выкуп у вас получается ХХ руб. Придет быстрее, чем почтой и всего (...км) от Вас. Удобно будет забрать заказ в (название точки самовывоза)?!*



смотри страницу 2

ИО, давайте сверим данные (зачитываем из карточки заказа и получаем подтверждение):

- ФИО;
- Контактный телефон;
- Адрес (индекс);

Давайте подведём итог вашего заказа:

- **В вашей корзине** (перечисление с размерами, цветом и т.д., без стоимости),
- **Итоговая стоимость заказа равна N...** (без расписывания по ценам).
- **Подтверждаете заказ? (!)**
 - **Посылка:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней! Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье! "
 - **Курьер от почты:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней! Доставка будет до дома/квартиры почтальоном. Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!
 - **Курьер:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение (срок СРМ+1день)! Доставка будет до дома/квартиры, отвечайте, пожалуйста, на звонки, служба будет связываться для согласования даты доставки! Следите по смс - будем Вас информировать по статусу заказа. **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!"
 - **Пункт самовывоза:** ИО, замечательно! Заказ оформлен и поступит в течение (срок СРМ +1день) Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Как только заказ поступит в пункт самовывоза по адресу: (сообщаем адрес из СРМ)– Вам поступит смс сообщение. **Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по специальной цене! Всего Вам доброго!**