Тренажёр «Консультация по финансам»



Тренажер «Консультация по финансам»

Данный тренажер позволит тебе отработать навык правильного выбора шага в скрипт-менеджере CRM при консультации абонента по финансам.



ПРАВИЛА

- 1. Внимательно прочитай вопрос.
- 2. Выбери верный ответ.
- После выбора правильного шага сможешь перейти к следующему вопросу.



1. Твои действия, если абонент обратился по финансовым вопросам?

- Проконсультировать по начислениям и зарегистрировать обращение по смыслу вручную.
- Открыть СМ «Консультация по финансам»», внимательно ознакомиться со списком вопросов по РСО и выбрать вопрос, по которому обратился абонент, или ввести ключевую фразу по запросу клиента.
- Проконсультировать по начислениям и спросить у супервайзера, как правильно зарегистрировать обращение.

1. Твои действия, если абонент обратился по финансовым вопросам?

Увы, ответ неправильный.

Попробуй еще раз.

1. Твои действия, если абонент обратился по финансовым вопросам?

 Открыть СМ «Консультация по финансам»», внимательно ознакомиться со списком вопросов по РСО и выбрать вопрос, по которому обратился абонент, или

Ввести ключевую фразу по запросу клиента.

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос

слайд не удалять!

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

Бапанс

	Barrano
	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
0	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
	Поиск платежа
	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

2. Абонент обращается с вопросом: «Сколько мне нужно оплатить?»

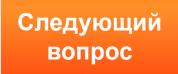
Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Сумма к оплате

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.



«Сколько мне нужно оплатить?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

Консультация по финансам Х

Баланс

\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Ошибочный платёж
	Платежи
	Поиск платежа
	Сроки оплаты
0	Сумма к оплате
0	Отказ от начислений

3. Абонент обращается с вопросом: «За что мне начислили _ сумму?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

3. Абонент обращается с вопросом: «За что мне начислили _ сумму?»

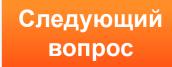
Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Консультация по счету

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.



Консультация по финансам Х

\bigcirc	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Ошибочный платёж
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

4. Абонент обращается с вопросом:
«Я оплатил 5 мая. Платёж дошёл?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

О Платежи

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос 4. Абонент обращается с вопросом: «Я оплатил 5 мая. Платёж дошёл?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

5. Абонент обращается с вопросом: «Когда был последний платёж?»



Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
\bigcirc	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

5. Абонент обращается с вопросом: «Когда был последний платёж?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Платежи

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос 5. Абонент обращается с вопросом: «Когда был последний платёж?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

Консультация по финансам Х

Бапацс

	Dallanc
\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
\bigcirc	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

6. Абонент обращается с вопросом: «Почему такая большая задолженность?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

О Консультация по счету

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение. Следующий вопрос 6. Абонент обращается с вопросом: «Почему такая большая задолженность?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

Консультация по финансам Х

Езпана

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
Ŏ	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

7. Абонент обращается с вопросом: «Какой у меня сейчас баланс на счету?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

7. Абонент обращается с вопросом: *«Какой у меня сейчас баланс на счету?»*

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Баланс

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос Езпана

«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»

Консультация по финансам Х

	Dallanc
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
0	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
O	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

8. Абонент обращается с вопросом: **«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»**

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Возврат денег

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос

«Могу ли я вернуть деньги со своего счёта на банковскую карту по реквизитам?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

9. Абонент обращается с вопросом: «Могу ли я вернуть деньги со своего счёта на банковскую карту по реквизитам?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Возврат денег

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос 9. Абонент обращается с вопросом: *«Могу ли я вернуть деньги со своего счёта на банковскую карту по реквизитам?»*

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Звоню вам на линию, а автоответчик сообщает мне о какой-то дебиторской задолженности? Это что?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
	Обещанный платеж
	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
	Ошибочный платёж
\bigcirc	Платежи
	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
0	Сумма к оплате
0	Отказ от начислений

«Звоню вам на линию, а автоответчик сообщает мне о какой-то дебиторской задолженности? Это что?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Звоню вам на линию, а автоответчик сообщает мне о какой-то дебиторской задолженности? Это что?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

О Дебиторская задолженность

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Следующий вопрос 11. Абонент обращается с вопросом: «Оплатил в этом месяце, но в ЛК последний платёж отображается только за предыдущий месяц. Почему?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

Езпана

	Darianc
	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
	Ошибочный платёж
0	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
0	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Оплатил в этом месяце, но в ЛК последний платёж отображается только за предыдущий месяц. Почему?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Оплатил в этом месяце, но в ЛК последний платёж отображается только за предыдущий месяц. Почему?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Поиск платежа

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

«Уезжаю в командировку, дома никого не будет, как могу получить счёт за оплату?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
0	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Уезжаю в командировку, дома никого не будет, как могу получить счёт за оплату?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Уезжаю в командировку, дома никого не будет, как могу получить счёт за оплату?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Доставка счёта

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

13. Абонент обращается с вопросом: «Пришло смс, что нужно оплатить услуги до 23 числа. А почему до 23-го? Разве не до 1-го нужно оплачивать?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

Бапацс

	Barrano
	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
	Ошибочный платёж
	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Пришло смс, что нужно оплатить услуги до 23 числа. А почему до 23-го? Разве не до 1-го нужно оплачивать?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Пришло смс, что нужно оплатить услуги до 23 числа. А почему до 23-го? Разве не до 1-го нужно оплачивать?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Сроки оплаты

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

«Платёж поступил на счёт моей соседки. Можете перевести на мой счёт?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\bigcirc	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
O	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Платёж поступил на счёт моей соседки. Можете перевести на мой счёт?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Платёж поступил на счёт моей соседки. Можете перевести на мой счёт?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Ошибочный платёж

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

Консультация по финансам Х

Еапана

	Darianc
	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
	Ошибочный платёж
Ŏ	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
	Платежи
	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Почему мне выставили оплату за антивирус? Мы этой услугой не пользовались, оплачивать не будем!»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Почему мне выставили оплату за антивирус? Мы этой услугой не пользовались, оплачивать не будем!»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Отказ от начислений

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

«До какого числа мне нужно вносить оплату?»



Консультация по финансам Х

Бапацс

	Dariano
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
0	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«До какого числа мне нужно вносить оплату?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

16. Абонент обращается с вопросом: *«До какого числа мне нужно вносить оплату?»*

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Сроки оплаты

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

"Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?"

Консультация по финансам Х

Бапацс

	Balano
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
Ŏ	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Доставка счёта

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

ответ

18. Абонент обращается с вопросом: *«Можно подключить обещанный платёж?»*

Консультация по финансам Х

Баланс

\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
0	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
O	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
	Поиск платежа
0	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
0	Отказ от начислений

«Можно подключить обещанный платёж?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Можно подключить обещанный платёж?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Обещанный платеж

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

19. Абонент обращается с вопросом: **«Не могу оплатить долг за один раз,**как-то можно оплатить частями?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\bigcirc	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
O	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

19. Абонент обращается с вопросом: *«Не могу оплатить долг за один раз, как-то можно оплатить частями?»*

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

19. Абонент обращается с вопросом: *«Не могу оплатить долг за один раз, как-то можно оплатить частями?»*

Консультация по финансам Х

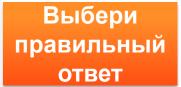
По какому вопросу обратился клиент?

Дебиторская задолженность

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

"Вы могли бы отправить копию квитанции?"



Консультация по финансам Х

\bigcirc	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
\bigcirc	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
0	Отказ от начислений

«Вы могли бы отправить копию квитанции?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Вы могли бы отправить копию квитанции?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Доставка счёта

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

«Пришло письмо от коллекторов о наличии дебиторской задолженности. Что за задолженность?
У нас всё оплачено!»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\bigcirc	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Пришло письмо от коллекторов о наличии дебиторской задолженности. Что за задолженность?
У нас всё оплачено!»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Пришло письмо от коллекторов о наличии дебиторской задолженности. Что за задолженность?
У нас всё оплачено!»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Дебиторская задолженность

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.

«Я случайно отправила деньги на свой старый ЛС. Что мне теперь делать?»

Выбери правильный ответ

Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
0	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
0	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
Ŏ	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
0	Платежи
	Поиск платежа
\bigcirc	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Я случайно отправила деньги на свой старый ЛС. Что мне теперь делать?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Я случайно отправила деньги на свой старый ЛС. Что мне теперь делать?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.



Консультация по финансам Х

\cup	Баланс
\bigcirc	Возврат денег
\bigcirc	Дебиторская задолженность
\bigcirc	Доставка счёта
\bigcirc	Консультация по счету
\bigcirc	Обещанный платеж
\bigcirc	Ошибочный платёж
O	Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
\bigcirc	Платежи
\bigcirc	Поиск платежа
	Сроки оплаты
\bigcirc	Сумма к оплате
\bigcirc	Отказ от начислений

«Когда закончится рассрочка на оборудование?»

Увы, ответ неправильный.

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

Попробуй еще раз.

«Когда закончится рассрочка на оборудование?»

Консультация по финансам Х

По какому вопросу обратился клиент?

Консультация по счету

Ответ правильный. Молодец!

Ты сэкономил время обслуживания. Правильно оформил обращение.







ТЫ СПРАВИЛСЯ!

Теперь ты сможешь всегда правильно регистрировать тематику обращения CRM

Избавишься от критических ошибок

Будешь получать премию