

# Тренажёр «Консультация по финансам»

**СТАРТ**

# Тренажер «Консультация по финансам»

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

**СТАРТ**

# ПРАВИЛА

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

**СТАРТ**

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

Выбери  
правильный  
ответ

- 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.**

**Вернуться  
к вопросу**

# 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!**

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

Выбери  
правильный  
ответ

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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



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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Сумма к оплате

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

2. Абонент обращается с вопросом:

*«Сколько мне нужно оплатить?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

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

Выбери  
правильный  
ответ

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Баланс
- Возврат денег
- Дебиторская задолженность
- Доставка счёта
- Консультация по счёту
- Обещанный платеж
- Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
- Ошибочный платёж
- Платежи
- Поиск платежа
- Сроки оплаты
- Сумма к оплате
- 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.**

Вернуться  
к вопросу

3. Абонент обращается с вопросом:

*«За что мне начислили \_ сумму?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Консультация по счету

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

4. Абонент обращается с вопросом:

*«Я оплатил 5 мая. Платёж дошёл?»*

Выбери  
правильный  
ответ

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

4. Абонент обращается с вопросом:

*«Я оплатил 5 мая. Платёж дошёл?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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.**

Вернуться  
к вопросу



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

Выбери  
правильный  
ответ

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

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

Консультация по финансам X

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.**

Вернуться  
к вопросу

6. Абонент обращается с вопросом:

*«Почему такая большая задолженность?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

6. Абонент обращается с вопросом:

*«Почему такая большая задолженность?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- 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.**

Вернуться  
к вопросу

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

Выбери  
правильный  
ответ

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Баланс
- Возврат денег
- Дебиторская задолженность
- Доставка счёта
- Консультация по счету
- Обещанный платеж
- Ошибочный платёж
- Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
- Платежи
- Поиск платежа
- Сроки оплаты
- Сумма к оплате
- 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.**

Вернуться  
к вопросу



7. Абонент обращается с вопросом:

*«Какой у меня сейчас баланс на счету?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Баланс

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

8. Абонент обращается с вопросом:

*«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

8. Абонент обращается с вопросом:

*«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

8. Абонент обращается с вопросом:

*«Как я могу вернуть деньги со своего счёта?»*

Консультация по финансам X

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?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

9. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

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.**

Вернуться  
к вопросу

10. Абонент обращается с вопросом:

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

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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



10. Абонент обращается с вопросом:

*«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.**

Вернуться  
к вопросу

10. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- 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 X

По какому вопросу обратился клиент?

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

11. Абонент обращается с вопросом:

*«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.**

Вернуться  
к вопросу

11. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Поиск платежа

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

12. Абонент обращается с вопросом:

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

**Выбери  
правильный  
ответ**

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

12. Абонент обращается с вопросом:

*«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.**

Вернуться  
к вопросу

12. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Доставка счёта

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос



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 X

По какому вопросу обратился клиент?

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

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?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

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?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Сроки оплаты

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

14. Абонент обращается с вопросом:

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

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

14. Абонент обращается с вопросом:

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

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

14. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Ошибочный платёж

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

15. Абонент обращается с вопросом:

*"Почему мне выставили оплату за антивирус?"*

*Мы этой услугой не пользовались, оплачивать не будем!"*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

15. Абонент обращается с вопросом:

*«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.**

Вернуться  
к вопросу



15. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Отказ от начислений

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

16. Абонент обращается с вопросом:

**«До какого числа мне нужно вносить оплату?»**

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

16. Абонент обращается с вопросом:

*«До какого числа мне нужно вносить оплату?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

16. Абонент обращается с вопросом:

*«До какого числа мне нужно вносить оплату?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Сроки оплаты

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

17. Абонент обращается с вопросом:

**"Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?"**

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

17. Абонент обращается с вопросом:

*«Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

17. Абонент обращается с вопросом:

*«Почему не пришла квитанция за прошлый месяц?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Доставка счёта

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

18. Абонент обращается с вопросом:

*«Можно подключить обещанный платёж?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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



18. Абонент обращается с вопросом:

*«Можно подключить обещанный платёж?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

18. Абонент обращается с вопросом:

*«Можно подключить обещанный платёж?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

Обещанный платёж

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

19. Абонент обращается с вопросом:

*«Не могу оплатить долг за один раз,  
как-то можно оплатить частями?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Баланс
- Возврат денег
- Дебиторская задолженность
- Доставка счёта
- Консультация по счету
- Обещанный платеж
- Ошибочный платёж
- Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг
- Платежи
- Поиск платежа
- Сроки оплаты
- Сумма к оплате
- 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.**

Вернуться  
к вопросу

19. Абонент обращается с вопросом:

*«Не могу оплатить долг за один раз,  
как-то можно оплатить частями?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Дебиторская задолженность

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.

Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

20. Абонент обращается с вопросом:

*"Вы могли бы отправить копию квитанции?"*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

20. Абонент обращается с вопросом:

*«Вы могли бы отправить копию квитанции?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

20. Абонент обращается с вопросом:

*«Вы могли бы отправить копию квитанции?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Доставка счёта

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.  
Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос



21. Абонент обращается с вопросом:

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

**Выбери  
правильный  
ответ**

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

21. Абонент обращается с вопросом:

*«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.**

Вернуться  
к вопросу

21. Абонент обращается с вопросом:

*«Пришло письмо от коллекторов о наличии дебиторской задолженности. Что за задолженность?»*

*У нас всё оплачено!»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Дебиторская задолженность

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.  
Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

22. Абонент обращается с вопросом:

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

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

22. Абонент обращается с вопросом:

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

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу

22. Абонент обращается с вопросом:

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

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Перенос денег между лицевыми счетами и поставщиками услуг

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.  
Правильно оформил обращение.

Следующий  
вопрос

23. Абонент обращается с вопросом:

*«Когда закончится рассрочка на оборудование?»*

**Выбери  
правильный  
ответ**

### Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

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

23. Абонент обращается с вопросом:

*«Когда закончится рассрочка на оборудование?»*

**Увы, ответ неправильный.**

У тебя неправильно будет оформлено обращение.

**Попробуй еще раз.**

Вернуться  
к вопросу



23. Абонент обращается с вопросом:

*«Когда закончится рассрочка на оборудование?»*

Консультация по финансам X

По какому вопросу обратился клиент?

- Консультация по счету

**Ответ правильный. Молодец!**

Ты сэкономил время обслуживания.  
Правильно оформил обращение.

Завершить



**ПОЗДРАВЛЯЕМ!**

**ТЫ СПРАВИЛСЯ!**

Теперь ты сможешь всегда правильно регистрировать тематику обращения CRM

Избавишься от критических ошибок

Будешь получать премию