



Общение с клиентом



□ Цель звонка:

Согласовываем с клиентом все возникшие в заказе нюансы и расхождения (замены, отмены, даты, внешний вид товара). Отвечаем на вопросы клиента

□ Приветствие:

Здравствуйте «Имя клиента» меня зовут «Имя Сборщика» компания Сбермаркет, я собираю ваш заказ. Удобно ли вам сейчас разговаривать?

□ Корректировка заказа.

В наличии есть все, кроме «Йогурта Данон классический»

Могу предложить замену «Йогурт Активиа, подойдет?»

□ Добавление к заказу (не более 3-х товаров)

«Я посмотрю по наличию и качеству и перезвоню вам»

□ Завершение разговора:

Сейчас я произведу все замены/отмены, ожидайте звонка от курьера, хорошего дня.



При звонке клиенту, который просил не звонить, необходимо уточнить ТОЛЬКО по основной проблеме

Добрый день, **[Имя клиента]**, меня зовут **[Имя сборщика]**, я сотрудник компании **Сбермаркет**. Прошу прощения за звонок, я видел ваше упоминание о том, чтобы Вас не беспокоить, тем не менее возник важный вопрос по вашему заказу.

1. - На полках магазина не оказалось дорогостоящей позиции **[Кофе Юлиус]**. Вы будете не против, если мы заменим ее на **[Кофе Лаваццо]**? Или – Заменить ее на «Лаваццо»?

ИЛИ

- У дорогостоящей позиции **[Чай Пуэр Гунтин листовой 110г по 480р]** мятая коробка и она единственная . Могу ли я предложить альтернативу? Например/есть **[Дворцовый Пуэр листовой 70г по 430р]**

2. В описании позиции **[Кокакола]** на сайте я нашел ошибку (**Товар указан штучный, но продается только упаковкой**). Скажите, мне оставить этот товар в заказе? Или могу предложить вариант **[Кола-лайт]**.

3. Если 50% заказа отсутствует. В наличии не оказалось большого количества позиций. **[перечислить отсутствующие позиции]**. Скажите, заказ остается актуальным?