

**Здравствуйте, компания Мой Мир, меня зовут (имя),
чем могу помочь (слушаю Вас?)**

Клиент озвучивает,
что он хочет

Претензионное
обращение

Клиент хочет только
проконсультироваться
по товару

Как могу к вам обращаться?

ИЮ, Отличный выбор!

если есть обязательный маркетинг,
озвучь его:

**при заказе сейчас вы
получаете...** мини-

презентация «свойства-выгода»

Давайте оформим заказ? ***Только при прямом вопросе**

**Изменить/отменить
заказ?**

ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА

Где деньги? ➔ ОПП

Где заказ/хочу вернуть

товар

РЕКЛАМАЦИЯ

клиента: Сколько стоит

доставка? Точную сумму и
сроки доставки я назову в
процессе оформления заказа.

При повторном вопросе.

Стоимость зависит от адреса
доставки, габаритов и веса

Презентация товара
(только по теме вопроса
который задал клиент)
оформляем заказ?
если да, то переход к
продаже

- **Уточните, пожалуйста, номер телефона, с которого вы обращаетесь, является вашим контактным?** (если клиент звонит с домашнего, необходимо запросить мобильный и указать его как основной, а домашний как дополнительный). Номер нужен для получения своевременного получения уведомлений о поступлении заказа.
- **Назовите, пожалуйста, ФИО получателя, как указано в паспорте** (сложные моменты, непонятного написание (е-ё, а-о) сверить по буквам).
- **Уточните дату вашего рождения?**(необходима для последующего получения подарков, скидок в ДР)
- **Назовите адрес электронной почты?**
- **Уточните, пожалуйста, адрес доставки?**

Предложение карты

(см. Бриф карты)

Необходима отработка 2х возражений

Предложение кросс-товара

(см. Бриф кросса)

Необходима отработка 2х возражений или предложение альтернативного кросса, например, «Сустамед»

ВАЖНО!

Если до 3 000 не хватает от 290 до 490р, то говорим о Супер Лотерее:

“ИЮ, для наших любимых клиентов мы проводим лотерею. Главный приз современный телевизор за 100 000 рублей. Всего 120 подарков. Участвует все, у кого сумма товаров в заказе от 3000 рублей. Поэтому и хочу предложить Вам...”

Расчет доставки

«ИО, по вашему адресу доступна доставка: перечислить доступные способы доставки.

Как удобно получить заказ?»



Акция «100 дней до мечты»

«ИО, хочу сообщить, что этим летом у нас стартовала акция «100 дней до мечты», в которой мы дарим дорогие подарки (товары или сертификат на 2000 рублей). При оформлении 3-х заказов в течение 100 дней для держателей нашей клубной карты, уже в третьем заказе вы получите

подарок на выбор или промокод на сумму 2000 рублей».

Если у клиента заказ второй, то добавляем мотивирующую фразу: *«ИО, поздравляю, вы оформили уже второй заказ в рамках акции. При оформлении третьего заказа вы сможете выбрать себе один из уникальных подарков».*



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! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! 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! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! 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! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! 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! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!