

**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!