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?

ИО, Отличный выбор!
если есть обязательный маркетинг, озвучь его:
при заказе сейчас вы получаете… мини-презентация «свойства-выгода»
Давайте оформим заказ?

Изменить/отменить заказ?
ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА
Где деньги? ***ОПП***
Где заказ/хочу вернуть товар
РЕКЛАМАЦИЯ

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

****Только при прямом вопросе 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 посылки***

- ***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:
“ИО, 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 рамка 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!**