

«Здравствуйте! (пауза). Я из команды поддержки Доставки в Яндекс Go, меня зовут ХХХ (пауза). Вам удобно сейчас разговаривать?» Если клиенту или водителю неудобно говорить, уточните, когда ему удобно будет поговорить.

Основная часть

«Я звоню вам по поводу заказа ХХХ...» (называете маршрут без указания дома и дату поездки).

Описываете ситуацию и рассказываете, зачем звоните.

Не перебиваете собеседника.

Тут важно узнать все подробности. Задавайте уточняющие вопросы, используйте прием активного слушания

Благодарите водителя или клиента за информацию. «Спасибо за уточнение».

Дополнительная часть

Перед клиентом вы также можете извиниться, если этого требует контекст. ПОМНИТЕ ПРО СИТУАЦИЮ, извиняйтесь за случай, который произошёл с клиентом, а не за какую-то абстрактную ситуацию.

Перед водителем также можно извиниться, если это требуется.

Если водитель задает вопросы, на которые вы не можете дать ответ, отправляйте его в водительскую поддержку.

После извинений нужно обязательно рассказать о мерах к водителю. «Мне очень жаль, что водитель нагрубил вам, я отправлю эту информацию в отдел качества и теперь за поездками водителя будут следить»

Заключение

Клиенту также можно предложить промокод. Это стоит делать в конце разговора. Прощаться нужно на хорошей ноте. Всегда можно сказать: «Хорошего вам дня! До свидания»

Обходите псевдовежливость стороной. Также не оценивайте чувства другого.