

«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.