

# Скрипт диалога с клиентом при входящем звонке

Поступил звонок:

1. Отвечаем 1 ЛК. Узнаем по какому ПП вопрос и по какой заявке. К примеру можно ориентироваться по дате и организации.
2. Если вопрос не к нам, то говорим об этом. Если вопрос коллеге, то узнаем может ли коллега ответить и просим перезвонить сейчас или когда коллега сможет.
3. Если вопрос к нам, говорим 1 ЛК перевести клиента.
4. Клиенту говорим "Добрый день! 1С-Рарус. Линия консультаций. Чем могу помочь?"
5. Внимательно слушаем клиента и пытаемся понять его вопрос/проблему. Задаем уточняющие и наводящие вопросы.
6. Если нужно уточнить информацию, то говорим, что понадобится несколько минут и получаем согласие от клиента на удержание. Ставим после на удержание.
7. Если необходимо удаленно подключится, просим номер Эни Деска.
8. Если вопрос не может быть решен во время звонка, проверяем корректность эл. адреса и сообщаем, что ответ поступит на эл. адрес.
9. Прощаясь с клиентом говорим "Всего доброго! Спасибо за обращение!"

---

Revision #1

Created 30 August 2024 07:18:16 by Анастасия Еганова

Updated 30 August 2024 07:19:15 by Анастасия Еганова