**Чат-Бот обратной связи при вызове**

**Здравствуйте, <Имя>, уточните, что вас интересует**

**Информация о доставке:  
Сроки и стоимость доставки**– *переход* –Конечный срок и стоимость доставки зависят от состава заказа и месторасположения продавца-отправителя. Стоимость и ожидаемые даты доставки указываются на странице оформления заказа. Перейдите к оформленному заказу, чтобы получить подробную информацию. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог– *переход* – (Если ответ не помог) Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Напишите последние 4 цифры заказа, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы. **Адреса постаматов**– *переход* –Актуальный перечень адресов постаматов доступен при оформлении заказа. Чтобы проверить, какой постамат находится рядом с вами, сформируйте заказ и укажите свой адрес.  
  
**В моём доме отсутствует постамат** – *переход* – [Оставьте заявку на установку постамата](https://www.mos.ru/city/projects/postamat/proposal/#white_o) в своем подъезде и забирайте интернет-заказы, не выходя на улицу. Для жителей это бесплатный сервис — не нужно ни за что платить. Решение об установке постамата принимается на собрании жильцов.

**Отмена или возврат заказа:**

**Отмена заказа** – *переход* –Если заказ всё находится в доставке, для его отмены перейдите требуется перейти к карточке заказа в личном кабинете и нажать кнопку «Отменить заказ». Деньги вернутся на указанную вами карту в течение недели. **Возврат заказа** – *переход* – Перейдите в раздел «Пожаловаться» и выберите категорию «Проблема с товаром», ответьте на вопросы и приложите фотографии товара. Если возврат будет согласован, вам необходимо будет отнести товар в ячейку постамата, после чего деньги вернутся на указанную вами карту в течение недели.

**Пожаловаться**

**Проблема с товаром**

Уточните, с чем вы столкнулись.

Товар не подошел. – *переход* – Опишите, почему товар не подошел вам. – *переход* – Вы желаете оформить возврат товара? – *переход* – Да/нет – *переход* – (если да) Ваша заявка на возврат сформирована, следите за статусом её рассмотрения в личном кабинете. – *переход* – (Если нет) Мы передадим продавцу всю полученную информацию, чтобы это не повторилось. Спасибо за ваше терпение! – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Товар б/у

Доставили другой товар– *переход* – Пожалуйста, опишите ситуацию и приложите фотографии другого товара с штрихкодом упаковки. Оператор разберется и поможет вам – *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Доставили лишний товар– *переход* – Пожалуйста, опишите ситуацию и приложите фотографии лишних товаров с штрихкодом упаковки. Оператор разберется и поможет вам – *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Доставили бракованный товар– *переход* – Опишите, в чем заключается брак товара и добавьте фотографии. – *переход* – Вы желаете оформить возврат товара? – *переход* – Да/нет – *переход* – (если да) Ваша заявка на возврат сформирована, следите за статусом её рассмотрения в личном кабинете. – *переход* – (Если нет) Мы передадим продавцу всю полученную информацию, чтобы это не повторилось. Спасибо за ваше терпение! – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Доставили поврежденный товар– *переход* – Опишите, в чем заключается повреждение и добавьте фотографии. – *переход* – Вы желаете оформить возврат товара? – *переход* – Да/нет – *переход* – (если да) Ваша заявка на возврат сформирована, следите за статусом её рассмотрения в личном кабинете. – *переход* – (Если нет) Мы передадим продавцу всю полученную информацию, чтобы это не повторилось. Спасибо за ваше терпение! – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Доставили просроченный товар– *переход* – Опишите, когда истек срок годности товара и добавьте фотографии. – *переход* – Вы желаете оформить возврат товара? – *переход* – Да/нет – *переход* – (если да) Ваша заявка на возврат сформирована, следите за статусом её рассмотрения в личном кабинете. – *переход* – (Если нет) Мы передадим продавцу всю полученную информацию, чтобы это не повторилось. Спасибо за ваше терпение! – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Доставили поврежденную или некачественную упаковку – *переход* – Опишите, какая проблема возникла с упаковкой и добавьте фотографии. – *переход* –Извините, что так получилось, мы проведем разбор ситуации, чтобы это не повторилось. Спасибо за ваше терпение! – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Не доставили часть заказа– *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.  
  
Товара не было в упаковке – *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

**Доставка**– *переход* – Введите последние 4 цифры заказа. *переход* – Что вызвало неудобство?

Доставка просрочена – *переход* – Приносим свои извинения, доставка заказа задерживается по вине отправителя. Просим подождать ещё немного. Если заказ всё же не будет доставлен, отмените его или обратитесь в службу поддержки. Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог– *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Некачественная упаковка

Проблема с постаматом– *переход* – Что вызвало трудности?:

Не работает постамат. – *переход* –

Захлопнулась ячейка– *переход* – Уточните, вы находитесь у постамата? – *переход* – Да./Нет. – *переход* – Какая проблема возникла при получении заказа?

Постамат выключен. – *переход* – Спасибо, что сообщили! Мы примем меры, чтобы это не повторилось! – *переход* –(для тех, кто у постамата: Приложите фотографии постамата, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее.– *переход* –Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – (Если ответ не помог) Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Постамат не реагирует на нажатия. – *переход* – Спасибо, что сообщили! Мы примем меры, чтобы это не повторилось! – *переход* –(для тех, кто у постамата: Приложите фотографии постамата, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее.– *переход* –Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – (Если ответ не помог) Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Не могу получить заказ. – *переход* – Спасибо, что сообщили! Мы примем меры, чтобы это не повторилось! – *переход* –(для тех, кто у постамата: Приложите фотографии постамата, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее.– *переход* –Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – (Если ответ не помог) Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

В ячейке чужой заказ– *переход* – Уточните, вы находитесь у постамата? – *переход* – Да./Нет. – *переход* – Пожалуйста, опишите ситуацию и приложите фотографии лишних товаров с штрихкодом упаковки. Оператор разберется и поможет вам– *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Ячейка пустая – *переход* – Уточните, вы находитесь у постамата? – *переход* – Да./Нет. – *переход* – Информация передана оператору, он вернется к вашему обращению в течение 10 минут. Если помощь не требуется, нажмите «Отменить обращение». – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Не могу найти постамат – *переход* – Чтобы найти постамат на карте, откройте свой заказ и нажмите кнопку «информация о постамате». – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

**Проблема с оплатой**  
*переход* – Какой способ оплаты вызвал трудности?

Банковская карта – *переход* – Проверьте, достаточно ли средств на карте для оплаты заказа. К оплате в терминале МосПостамата принимаются банковские карты, выпущенные в России и Беларуси. При оплате товаров на сайте принимаются карты любых платёжных систем вне зависимости от страны выпуска карты. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Google Pay– *переход* – Приносим свои извинения, оплата по Apple Pay и Google Pay недоступна, но вы можете использовать Mir Pay. Также можете оплатить заказ банковской картой или наличными в терминале МосПостамата. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог– *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

Apple Pay – *переход* – Приносим свои извинения, оплата по Apple Pay и Google Pay недоступна, но вы можете использовать Mir Pay. Также можете оплатить заказ банковской картой или наличными в терминале МосПостамата. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог– *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.  
  
Бонусы Спасибо – *переход* – Приносим свои извинения, МосПостамат пока не участвует в бонусной программе Спасибо от Сбербанка. Бонусы не накапливаются и их нельзя потратить при оформлении заказа. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог– *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.  
  
Наличные – *переход* – Приносим свои извинения, в терминалах МосПостамата пока нет возможности оплаты наличными. Это сделано для простоты обслуживания терминала. В любом случае для вас доступна оплата банковской картой в терминале или на сайте. – *переход* – Спасибо, мне помог ваш ответ./Ответ не помог – *переход* – Чтобы мы смогли вам помочь, опишите ситуацию в деталях или задайте свой вопрос. Приложите скриншот, чтобы помочь нам решить вашу проблему быстрее. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

**Другое**. – *переход*–Опишите, что произошло. – *переход* – Оцените, пожалуйста, качество нашей работы.

**Чат-Бот обратной связи при получении заказа в постамате/приложении**

<Имя>, ваш заказ получен. Спасибо, что выбрали «Московский постамат», мы гарантируем надёжность доставки и удобство сервиса для вашего комфорта!

Оцените, все ли Вам понравилось:  
1. Да, всё отлично.  
2. Да, в целом всё прошло хорошо.  
3. Нормально.

4. Нет, мне не понравилось.

5. Нет, мне совсем не понравилось.

Если 1-2  
Благодарим за обратную связь. Мы рады, что Вам всё понравилось!   
Хорошего Вам дня и прекрасного настроения!

Мы с нетерпением ожидаем от Вас новых заказов!

Если 3-5

Выберите что-то одно, что вы бы хотели улучшить в работе сервиса:

1. Доступность постаматов поблизости.
2. Скорость доставки.
3. Стоимость доставки.
4. Качество доставляемых товаров.
5. Развитие платёжных методов.

Спасибо, что помогаете нам стать лучше! Если вы столкнулись с проблемой, то нажмите кнопку «Пожаловаться», если нет, то хорошего вам дня и прекрасного настроения! Мы с нетерпением ожидаем от вас новых заказов!