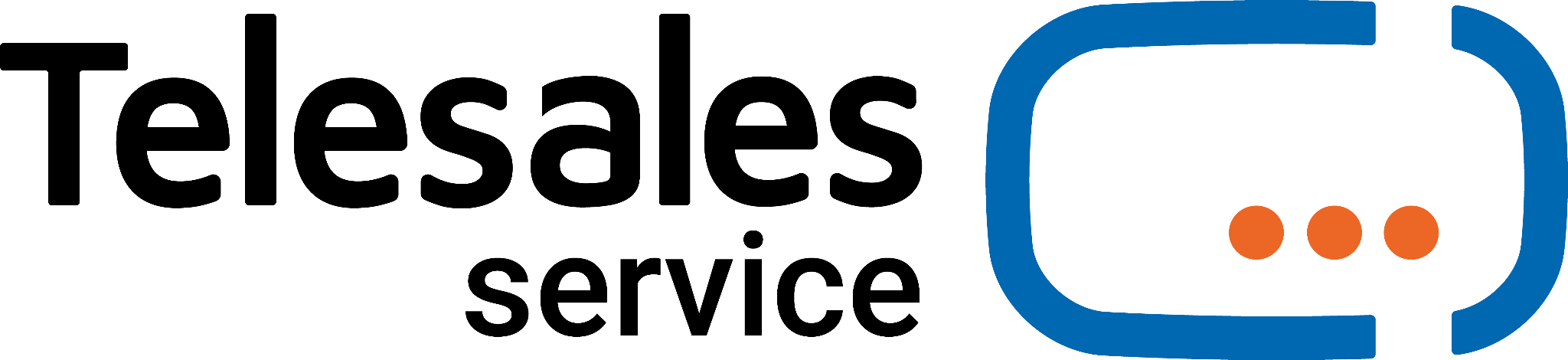
**Работа с RR.**

**Правило 1. Начни с начала.**

Обязательно читай тикет **с самого начала.** Это нужно не только с точки зрения инструкции, это нужно чтобы понять, что сейчас нельзя говорить селлеру, а что, наоборот, сказать просто необходимо.

Например, если партнёру уже отправляли кейс по его вопросу и он спрашивает тоже самое кейс надо **обязательно переформулировать!**

Либо же если партнёр задавал два вопроса, а сотрудник выше ответил только на один, нужно обязательно ответить **на все его вопросы!** (Не забудь проставить все категории/подкатегории если вопросов несколько)

****

**Правило 2. Говоря с селлером, говори про селлера**

Конкретный ответ на вопрос будет характеризовать тебя как профессионала, что в свою очередь, позволяет снизить опасность получения негатива.

Решив ситуацию нам поможет простое правило: **отвечай на вопрос.**

*“Сколько это будет стоить?” - “Это будет стоить…”*

*“Какие документы ещё нужны?” - “Вам не хватает из выше перечисленых, еще…”*

*“Что теперь делать?” - “В этой ситуации вам нужно будет…”*

Чтобы очеловечить наши шаблоны и сделать их более индивидуальными, **заменяй общеприменимые понятия на конкретные**, относящиеся к ситуации селлера.

*“Определённый товар” на “ID 123456”*

*“Данный склад” на “Склад Екатеринбург”*

*“У партнёров” на “У вас”*

Добавь немного фактов, и партнёр не будет думать, что общается с ботом

**Правило 3. Обращай внимание на оформление.**

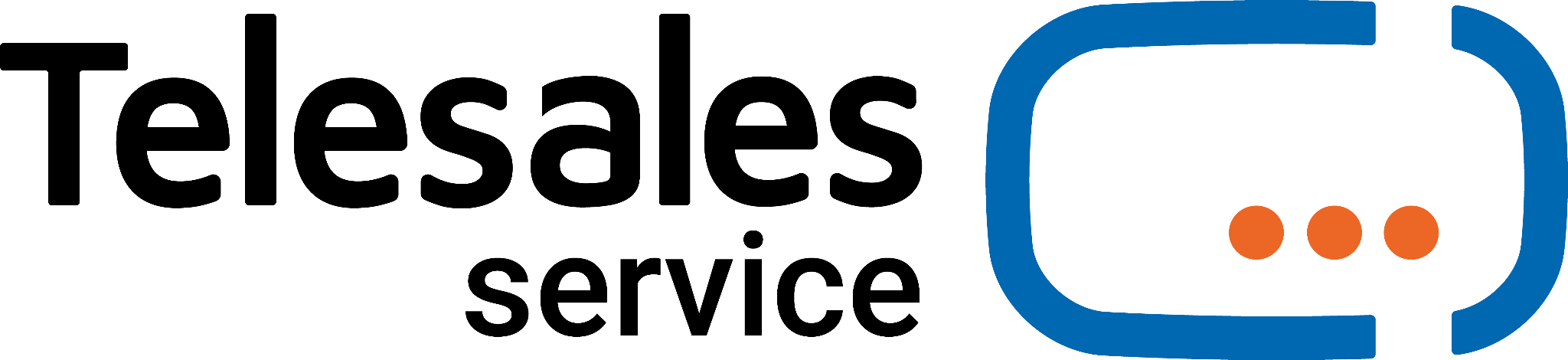
Тест читается лучше и понятие если он визуально хорошо оформлен и разделён на абзацы.

**Правило 4. Будь человеком.**

Присоединение - это по-настоящему классный инструмент, когда используется в нужное время в нужном месте

Старайся это делать относительно конкретной ситуации селлера, а не абстрактными фразами.

Для этого нужно вчитаться в вопрос партнёра, понять суть проблемы, осознать насколько она критична, поставить себя на место селлера, поднять его настроение.

****

**Варианты текста присоединения.**

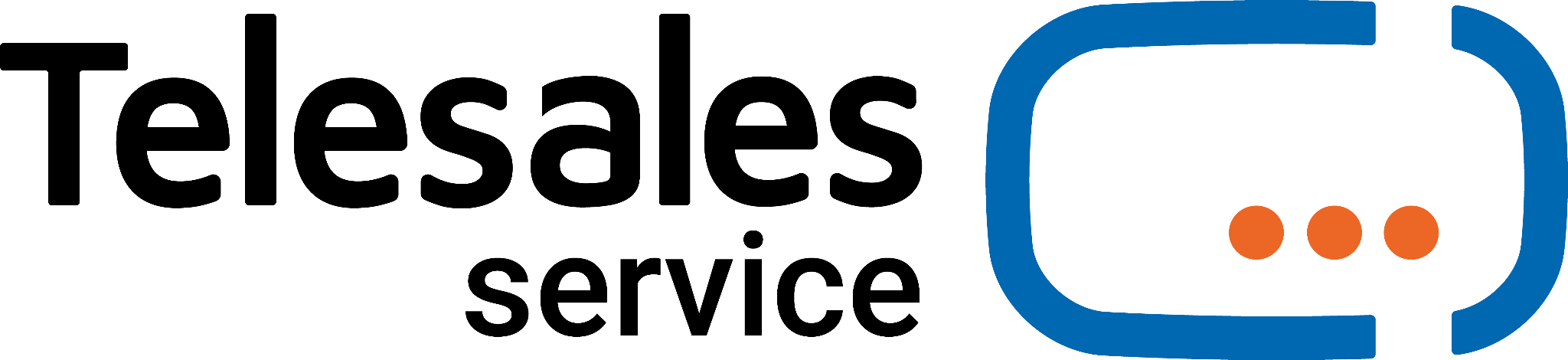
**Неоднократное обращение по одному и тому же вопросу**

* Я проверил и вижу, сколько раз вы обращались с этой **ситуацией/трудностью**, действительно, вы уже давно ждёте финального решения. Мы очень стараемся решить это как можно быстрее, но нужно ещё немного времени. Мы очень благодарны вам за терпение.
* Вижу, что вы уже обращались к нам по этому вопросу. Действительно, когда постоянно возникает такая ситуация, это может мешать работать. Сейчас мы решим это так:… Мы обязательно приложим все усилия, чтобы такой ситуации больше не произошло.
* Понимаю ваше беспокойство в связи с длительным ожиданием ответа. Бывают ситуации, когда, несмотря на то, что мы хотим быстрого решения, ситуация отнимает много ресурсов, а значит и времени. На разных этапах взаимодействия специалистов, может возникнуть ситуация, при которой принятие решения зависит от нескольких сотрудников, между которыми нет прямой связи. Поэтому я вас ориентирую на ожидание. Извините нас, пожалуйста, за недостаточную оперативность в работе. Мы постараемся сделать всё возможное, чтобы исправить ситуацию как можно скорее. Прошу воздержаться от создания дублирующих друг друга обращений на одну и ту же тему. Это может существенно замедлить решение вашего вопроса.

**\*Если это дубль не забываем указывать номер обращения!**

**Негатив**

* Я понимаю, у вас случился форс-мажор;
* Я понимаю, бывают разные ситуации на которые трудно повлиять;
* Я понимаю ваше волнение в такой ситуации, но мы обязательно во всём разберёмся.
* Да, действительно, вы ждёте уже долго;
* Согласна. Такие ситуации заставляют волноваться.
* Я проанализировала столь неприятную ситуацию, чтобы более не расстраивать вас. Надеюсь на то, что вы дадите нам шанс, чтобы доказать вам, что мы заслуживаем доверия с вашей стороны. Далее решения вопроса…
* Сожалею, что доставили вам неудобства…
* Для нас ценно получить от вас обратную связь…
* Большое спасибо, что сообщили нам об этом…
* Мне жаль, что вам были доставлены неудобства…
* Я прекрасно понимаю, что вы чувствуете…
* Благодарю вас за терпение…
* Я действительно понимаю ваше недовольство
* Я сделаю все, что от меня зависит, чтобы помочь вам…
* Чтобы поскорее приступить к решению проблемы, прошу вас…
* Я понимаю, сколько неприятностей вам доставила эта ситуация…
* Позвольте мне предложить способы, как мы сможем все исправить…
* - Понимаю вас и постараюсь как можно быстрее помочь в решении вопроса.
* - Сожалею, что сложилась такая ситуация. Помогу вам разобраться.



**Не отправляй сухое “Я понимаю вас” Добавляя в присоединение фактов партнёр убеждается в том, что его вопрос был услышан и мы причастны к его проблеме.**

**Если сотрудник перед тобой дал некорректный ответ**

* Извините, что сразу не предоставили корректный ответ.
* Приносим извинения за некорректно предоставленный ответ выше.

**(Нельзя перекладывать ответственность на коллег (Курьеров, операторов, сотрудников склада и т.д)**

**Если партнёр неправильно понял ответ ЗАПРЕЩЕНО использовать фразу: “Вы не так поняли”. Замени её на:**

* Сейчас я помогу вам в этом разобраться

**Варианты завершения коммуникации:**

* Если у вас вновь возникнут вопросы, задайте нам их. Мы с радостью поможем их решить!
* Если у вас появятся дополнительные вопросы - пишите нам. Мы обязательно поможем. Хорошего дня и успешных продаж! **(Только в положительном решении вопроса)**
* Если у вас появятся дополнительные вопросы - пишите нам. Мы работаем для вас 24/7. Хорошего дня и успешных продаж!
* Если у вас есть ещё вопросы или понадобится помощь, пишите, мы здесь, чтобы помочь вам в любое время суток. Успешных вам продаж!
* Если у вас остались вопросы, то, пожалуйста, обращайтесь. Искренне надеемся , что наше сотрудничество будет позитивным и продуктивным.
* Если вам нужна помощь или остались вопросы по теме обращения – напишите нам. Мы продолжим работу.

С уважением, команда поддержки Ozon. Хорошего вам дня и успешных продаж!

* При возникновении новых вопросов обращайтесь. Мы объясним работу каждого аспекта интересующей вас темы.

**Смайлики это классно 😊**

**Используй их если это уместно!**