

Скрипт «О замене оборудования ONT модем» ПСС/УП

Представитель компании: Добр(ое/ый) утро/день/вечер! Меня зовут _____ чем могу Вам помочь?

Клиент: Здравствуйте! Я слышал, что можно поменять старый модем на новый, это правда?

Представитель компании: Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?

Клиент: *ответ*

Представитель компании: Отлично! Имя клиента, да, действительно Компания «Казахтелеком» начала обновление оборудования, (*находящееся на стороне абонента*), и Вы можете **заменить установленный у Вас модем на модем нового образца**, что позволит Вам использовать наши услуги на более качественном уровне.

Клиент: Сколько стоит замена оборудования и как его установить?

Представитель компании: Замена оборудования производится совершенно бесплатно. Для замены оборудования мне нужно согласовать удобные для Вас даты и время прихода нашего специалиста.

Клиент: Ясно, (*называет дату/время*)....., а на абонентскую плату это как то повлияет?

Представитель компании: Абонентская плата за пользование пакетом останется прежней.

Клиент: Хорошо...

Представитель компании: Назовите, пожалуйста, контактный номер телефона, для звонка нашего специалиста перед приходом?

Клиент: *диктует номер телефона*

Представитель компании: имя абонента, благодарю Вас за предоставленную информацию, я повторю ее: **повторите дату, время прихода специалиста и контактный номер телефона.**

Клиент: Да, все верно!

Представитель компании: У Вас будут ещё вопросы? Чем ещё я Вам могу помочь?

Клиент: Нет, все, ясно спасибо.....

Представитель компании: имя клиента, спасибо за обращение! Всего доброго до свидания!