

Скрипт «О замене оборудования ONT модем»

Коллега, помни, что твою улыбку «слышно» даже когда ты говоришь по телефону, поэтому, пожалуйста, улыбайся во время разговора с нашим клиентом!

Используйте записи, чтобы не упустить важные детали!

Представитель компании: Доброе утро/день/вечер/, имя абонента! Мое имя _____, я представляю компанию Казахтелеком. У нас есть важное сообщение для Вас! Это не займет более 5 минут.

Клиент: Да, я слушаю....

Представитель компании: Компания «Казахтелеком» начинает обновление оборудования и предлагает *заменить установленный у Вас модем на модем нового образца.*

Современное оборудование позволит Вам использовать наши услуги на более качественном уровне. Замена оборудования бесплатная, а абонентская плата остается прежней. Для замены оборудования мне нужно согласовать удобные для Вас даты и время прихода нашего специалиста.

Клиент: Зачем менять модем? Меня все устраивает.....

Представитель компании: Компания производит не только обновление оборудования, но и модернизацию сети. Новое оборудование позволит поддерживать качественное и бесперебойное предоставление услуг.

Клиент: Ясно....., а на оплату это как то повлияет?

Представитель компании: Стоимость пакета 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: Благодарю Вас за уделенное время и за лояльность нашей компании! До свидания!