2. СХЕМА ОБРАБОТКИ ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА

При начале смены оператору необходимо зайти в рабочий кабинет http://courier.ua/data/callhandling/processing.php и авторизоваться с помощью персонального логина/пароля.

Приветствие оператора при соединении

**– Добрый день, служба оформления интернет - заказов, оператор ИМЯ. Получили Ваш заказ, хотели бы уточнить информацию по доставке.**

**- Вы заказали (НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА), в количестве (ШТ), общая стоимость (…ГРН). Все верно?** Если товар имеется в одной опции – опция сразу называется вместе с названием товара, если в нескольких - после названия товара идет следующий текст: **Данный товар в наличии в следующих вариантах: …..** (перечисления списка из раздела наличие товара) **, какой вы бы хотели заказать?**  (выбор клиента фиксируется как опция товара)

**- Подскажите, пожалуйста, в каком городе Вы находитесь?**

Далее оператор уточняет желаемый способ доставки

**- В ваш город мы можем осуществить доставку**

**- курьером Новой почтой по адресу** (только Киев и некоторые города области)

**- или Новой почтой до отделения** (вся Украина, в т.ч. Киев).

После выбора варианта доставки клиентом называет стоимость доставки

**- стоимость курьерской доставки составляет – 45 гривен;**

**- стоимость доставки до отделения + стоимость наложенного платежа вы оплачиваете по тарифам Новой Почты**

Далее оператор сверяет ФИО, адрес доставки, номер телефона.

**- для оформления доставки мне необходимо уточнить ваше ФИО**

**- телефон указываем ….** (читаем номер по которому звоним)**?** Если клиент хочет на другой номер – основной номер копируем в поле дополнительный номер, в поле основной записываем новый номер от клиента

Затем выбираем на странице вид доставки, прописываем отделение/адрес, время доставки если это курьер.

После того, как заказ оформлен, оператор сообщает клиенту номер его заказа

**- Ваш заказ успешно подтвержден, номер Вашего заказа ХХХХX**

Также сообщается номер ТТН Новой почты:

**- Запишите номер Вашего отправления Новой Почты XXXXXXXXX**

После этого еще раз сообщается общая сумма заказа

**- Сумма Вашего заказа XXX, стоимость доставки XXX, общая сумма к оплате XXXX**

Затем проговаривается информация по отправке. Если до отделения:

**- Товар будет отправлен со склада сегодня** (если это будний день до 19-00, если позже, или это суббота или воскресение то на следующий рабочий день)**, завтра-послезавтра его можно будет получить в отделении с паспортом и этим номером.**

Если курьер:

**- Товар будет отправлен со склада сегодня** (если это будний день до 19-00, если позже, или это суббота или воскресение то на следующий рабочий день**), на следующий день после отправки курьер Новой Почты доставит Вам его в указанный промежуток времени.**

**При получении обязательно проверьте товар!**

**Спасибо за заказ. Приятных покупок.**

**Всего доброго!**