

Greetings!

- শুভসকাল/শুভঅপরান্ন/শুভসন্ধ্যা, গ্রীন ডেল্টা ইন্সুরেন্স থেকে বলছি।
 - ❖ আপনাকে কিভাবে সহযোগিতা করতে পারি?
 - ❖ আপনাকে কিভাবে সহায়তা করতে পারি?

Probing Question:

- স্যার/ম্যাডাম, অনুগ্রহ করে আপনার কোয়েরি/কমপ্লেইনটি বিস্তারিত জানাবেন যেন আপনাকে আমি সহযোগিতা করতে পারি।
- স্যার/ম্যাডাম, আন্তরিকভাবে দুঃখিত আপনার কোয়েরি/কমপ্লেইনটি সঠিক ভাবে বুঝতে পারছি না। অনুগ্রহ করে পুনরায় শেয়ার করবেন।

Hold:

- স্যার/ম্যাডাম, অনুগ্রহ করে কিছুক্ষন সময় দিয়ে সহযোগিতা করবেন। আমি আপনার বিষয়টি নিয়ে কাজ করছি।
- স্যার/ম্যাডাম, অনুগ্রহ করে আরো কিছুক্ষন সময় দিয়ে সহযোগিতা করবেন। আমি আপনার বিষয়টি নিয়ে কাজ করছি।
- দুঃখিত দীর্ঘ সময় নেয়ার জন্য। আমি আপনার বিষয়টি নিয়েই কাজ করছি।

After Hold Back:

- ধন্যবাদ স্যার, আপনার মূল্যবান সময় দিয়ে সহযোগিতা করার জন্য।

Further Assistance:

- স্যার/ম্যাডাম, আপনাকে আর কোনো তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করতে পারি?

Use etiquette:

- অনুগ্রহ করে - কাস্টমারকে অনুরোধ করার ক্ষেত্রে।
- দুঃখিত - কাস্টমার যদি কোনো সমস্যা শেয়ার করে সেই ক্ষেত্রে।
- ধন্যবাদ- কাস্টমার যদি কোনো তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করে সেই ক্ষেত্রে।

Transfer:

- স্যার/ম্যাডাম, অনুগ্রহ করে, কিছুক্ষন সময় দিয়ে সহযোগিতা করবেন। আমি আপনার কল আমাদের কনসার্ন পার্সনের কাছে ট্রান্সফার করে দিচ্ছি। গ্রীন ডেল্টা ইন্সুরেন্স-এর সাথে থাকার জন্য ধন্যবাদ।

Silent/ Prank/ Irrelevant calls:

- স্যার/ম্যাডাম, আপনি আমার কথা শুনতে পাচ্ছেন? (২ বার)
- স্যার/ম্যাডাম, ওপর প্রান্ত থেকে কোনো রেসপন্স না পেয়ে কল বিচ্ছিন্ন করছি। ধন্যবাদ। (Silent)
- স্যার/ম্যাডাম, আমরা এইখানে শুধুমাত্র গ্রীন ডেল্টার প্রোডাক্ট এবং পারচেজ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করে থাকি। গ্রীন ডেল্টা ইন্সুরেন্স-এ কল করার জন্য ধন্যবাদ। (Prank/ Irrelevant calls)

Closing:

- স্যার/ম্যাডাম, গ্রীন ডেল্টা ইন্সুরেন্স-এ কল করার জন্য ধন্যবাদ। আপনার দিনটি শুভ হোক।

Toll-Free Number (If anyone calls this number)

- গ্রীন ডেল্টা ইন্সুরেন্স-এর এই টোল ফ্রী নম্বরে শুধু মাত্র পারচেজ সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করে থাকি। ইন্সুরেন্স সম্পর্কিত অন্যান্য তথ্য জানার জন্য ওনুগ্রহ করে ১৬৪৫৭ নম্বরে কল করুন।

Greeting:

- Good Morning/ Noon/ Evening
- Welcome to Green Delta. How may I assist you?

Probing Question:

- Sir/Madam, Kindly elaborate and clarify your query/complain so that I can assist you.
- Sir/Madam, I sincerely apologize, but I am having difficulty understanding your inquiry correctly. Kindly share it again.

Hold:

- Kindly wait for a while. I will check and get back to you soon.
- Sorry for delay, working for your issue
- Kindly wait, we are still working for your issue

After Hold Back:

- Thank you, Sir/Madam, for your valuable time and cooperation.
- Thank you so much Sir/Madam, for allowing me the needed time.

Further Assistance:

- Sir/Madam, May I assist further more?
- Sir/Madam, anything else I can do for you?

Closing

- Thank you for calling Green Delta. Have a nice day

Use Etiquette

- Please/Kindly - in cases where the customer is requested.
- Sorry/Apologies - in the event the customer shares any (Sad) issues.
- Thank you - in cases where the customer provides any information to assist

Transfer

Please, can you help me for a moment? I'm transferring your call to our concern person who can assist you. Thank you for connected with us.

Silent/ Prank/ Irrelevant calls

- Sir/Madam, can you hear me? (2 times)
- Sir/Madam, there's no response from your side. I am disconnecting the call. Thank you. (Silent)
- Sir/Madam, we only provide information related to Green Delta's products and purchase. Thank you for calling Green Delta Insurance. (Prank/Irrelevant calls)

Toll-Free Number (If anyone calls this number)

- We provide only purchase-related information through this toll-free number. For other information, please call 16457. Thank you.