

Dear [REDACTED],

Greetings from Texas, I hope you are having a nice day. My name is Taylor with the iTunes Store Billing Support team and I will be assisting you today.

I understand that you were billed for a subscription to "The New Yorker" you were not aware of. I can certainly appreciate your concern and will be glad to help correct this issue.

I have reversed the charge for "The New Yorker". You will see a store credit of \$5.99 in five to seven business days. You may need to sign out of the iTunes Store and then sign back in before you see the credit in your account. Please note this is a one time exception as our terms of sale states all sales are final.

To turn off or cancel the subscription, please follow the steps in this article:

iTunes Store: Purchasing and managing auto-renewing subscriptions

<http://support.apple.com/kb/HT4098>

Please let me know if you have any other questions or concerns. I'll be more than happy to assist you with whatever you need. Thank you for being a valuable member of the Apple family, we truly appreciate your continued support.

Please let me know if you have any questions.

Sincerely,

Taylor
iTunes Store/Mac App Store Customer Support

Это кейс сайта «Цукерберг позвонит». О том, как «Эпл» обслуживает своих клиентов после того, как им что-то не нравится. Ситуация была такая.

Чувак купил подписку на журнал NewYorker, потом её отменил, но уже после отмены ещё один журнал был куплен и у него списались деньги (\$6, деньги не малые). Он написал: «Эпл, отмени подписку. Ты обалдел? Верни деньги». Ему пишет из Эпла дядька по имени Тейлор: «Здравствуй, Иван Иванович! Привет тебе из Техаса. Надеюсь, что у тебя прекрасный день. Имя мне Тейлор, я работаю в команде поддержки Айтюнс-биллинга и я тебе буду помогать, мой дорогой. Насколько я понял, тебе выставили счёт на NewYorker, о котором ты не знал. Спасибо тебе, родной, что ты обратил на это внимание. Я тебе буду сейчас с этой проблемой помогать разбираться.

Я отменил списание денег за NewYorker (скоро у тебя появятся на счёте Айтюнсе \$6 в течение 5 рабочих дней). Возможно, тебе придётся выйти и зайти в Айтюнс, чтобы увидеть эти деньги на своем счете. Пожалуйста, обрати внимание, мы это делаем один раз, потому что наши условия продажи говорят, что все продажи являются окончательными, товар обмену и возврату не подлежит. Чтобы отменить подписку, пожалуйста следуй инструкциям по этой ссылке. Пожалуйста, скажи мне, все ли у тебя хорошо, и я с удовольствием и радостью помогу в твоих вообще делах. Спасибо тебе за то, что ты ценный член семьи Эпла. Мы тебя любим и вообще спасибо тебе за то, что нас поддерживаешь. Скажи, если ещё есть какие-то вопросы. Целую, обнимаю. Тейлор, служба поддержки»

Такое стандартное, типичное эппловское письмо, но в нём карамели и меда, сладости, сахара и поцелуев больше, чем в семейной жизни большинства россиян в течении дня.

— Такое возникает первый раз. Когда тебе присылают четвёртый это же письмо, в которой ссылка на другую статью в Knowledge Base и три строчки посередине замены на другие, ты понимаешь на самом деле, что это шаблонное письмо, которое они используют. На четвёртый раз эти меди пряники начинают казаться фальшью.

— Даже если ты ошибёшься с чем-то другим, это может произойти, ты получишь такое же письмо, но от того, что оно шаблонное, совершенно не означает, что люди, которые тебе его пишут, хотя

тебя послать к черту и не сделать то, что ты хочешь. Лучше получить много карамели, чем недополучить её. Хотя я понимаю прекрасно тему. Ты думаешь: «О, они такие классные и здоровские». У тебя создаётся ожидание, что они будут твоими членами семьи: «Тейлор, слушай. займи 500 баксов до зарплаты». А он тебе скажет: «Спасибо, что ты valuable member of Apple family. Извини, не могу это сделать. Thank you for your support».

— Тема широкая и есть обратный пример, как не надо отвечать из техподдержки. Два предложения с вопросом: «Ну, чо, мы можем закрывать тикет в нашей поддержке?» Их волнует, могут ли они закрывать, а здесь волнует, помогли ли они ему. Можно простить любой самый шаблонный шаблон, если на него можно ответить и дальше как-то коммуницировать.

— Я хочу обратить ваше внимание на 2 вещи. Даже если убрать всю карамель отсюда, здесь есть вещь, которая бросается в глаза при внимательном рассмотрении: «Please note that is a one time exception as our terms of sale state all the final». Иными словами, наверняка в условиях продажи, в terms of service, написано, что все продажи возврату и обмену не подлежат, что наверняка, в России противозаконно. В Америке тоже противозаконно, но они это как-то через юристов протянули. А внутренние правила компании говорят: «Ребята, возвращаем без вопросов и везде всякий раз, когда мы возвращаем, пишем, что мы для них делаем спецпредложение, исключение в рамках их работы. Эта вещь показывает, что они не просто отрабатывают номер. Они немножко схитрили, но эта маленькая хитрость добавляет их действию большую ценность. Более того, это ещё история о превосхождении ожиданий. Если ты по какой-то дурацкой причине прочитал их условия пользования и ожидаешь, что все возврату и обмену не подлежит...

— Но ты не напишешь им письмо. И второго не напишешь, потому что «ладно, они мне уже один раз сделали исключение, не буду больше просить».

— Может быть. Может быть в следующий раз ты будешь внимательнее. Но приятно знать, что ради тебя сделали исключение. Человек получил это письмо, порадовался, сравнил с российской техподдержкой какого-нибудь интернет-магазина и решил черкануть в ответ: «Спасибо, Тейлор. Всё клево». В ответ приходит письмо:

Hello [REDACTED]

My name is Ryan with iTunes Store Support. I understand that Taylor was previously assisting you and processed a refund for an auto-renewing subscription. I also see that he showed you how to cancel your subscription so that it does not auto-renew again. I understand how important it is to know that you are being correctly billed for your purchases, especially if you are trying to cancel something that is set to renew by itself.

Thank you for your kind words, [REDACTED]

Nothing makes Apple happier than to hear that we have pleased our customers. I wish you the best and hope that you continue to enjoy the iTunes Store.

[REDACTED], I want your iTunes experience to be as enjoyable as possible. If you have any further questions or concerns please don't hesitate to email me again. Have a fabulous day.

Sincerely,

Ryan

«Здравствуй, Иван Иванович. Имя мне Райн, я работаю iTunes Support, все дела. Насколько я понял, Тейлор тебе недавно помогал и восстанавливал processed a refund. Я так же вижу, что он показал тебе, как отменить твою подписку так, чтобы у тебя она больше не повторялась. Я разделяю твои чувства по поводу того, чтобы с тебя снимали деньги только за то, что ты покупаешь, особенно если ты пытаешься что-то отменить. I understand how important it is to know


you will correctly billed. Я тебя слышу, друг мой. Спасибо тебе за твои добрые слова, мил человек. Ничто не делает Apple счастливее, чем музыка ваших сердец, когда мы доставляем вам радость. Желаю тебе всего хорошего и надеюсь, что ты и в дальнейшем будешь нас любить и покупать у нас много всего. иван иванович, хочу искренне, чтобы твой опыт общения с Itunes был самым классным. если у тебя есть еще какие-то вопросы или консерны вообще не задумываясь пиши мне оголтело, я тебе помогу. Хорошего тебе дня. Целую. Райан»

— Так и напрашиваются, чтобы у них \$500 попросили.

— Притом, что у них наверняка есть шаблон на отказ от того, чтобы одолжить \$500: «К сожалению, по правилам компании я не могу одолжить тебе \$500. Спасибо тебе за твою поддержку и добрые слова». Т. е. ребята насытили карамелью и любовью очень банальную штуку. Они не просто написали «Извините, это невозможно», а лопатой нагроулили туда добра. Но оно работает. Просто работает и всё.

Есть возражения, что столько паточки в России в жизни никто не напишет и не прочтает. Действительно, сейчас не прочитают и не напишут. Но я уверен, что первая компания, которая начнет хотя бы чайной ложкой патоку по письмам разливать, будет выделяться очень выгодно перед другими компаниями. Конечно, если это совпадает с их политикой, если они продают вооружение на Восток, то любовь и патока...

Это просто вопрос текста. ребята не посадили специальных психологов на линию поддержки, они просто формализовали любовь, описали, как заниматься любовью по переписке, забили это в шаблон. Молодцы, что сказать.



Kubricks Cube
АУ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ВОКАЛИСТЫ!
Если голос твой сахар и мед, если Элвис завидует тебе с небес - **НАПИШИ МНЕ - ЕСТЬ ОТЛИЧНЫЙ ПРОЕКТ**
Хороший кэш, хороший результат в портфель.
Скидывай мне портфолио на fcube678@gmail.com
НЕ СКИДЫВАЙ МНЕ ЕГО СЮДА!

ЗА ПЕРЕПОСТ МОЛНИЯ УДАЧИ!
2 ноя 2012 в 12:20 | [Ответить на своей странице](#) | [Это спам](#) | [Мне нравится](#) ♥ 15

Ваш комментарий

Отправить

Вот Филипп, чудесный копирайтер из какого-то большого агентства, мой товарищ и музыкант, пишет В Контакте такую штуку:

«Ау профессиональные вокалисты!

Если голос твой сахар и мёд, если Элвис завидует тебе с небес — НАПИШИ МНЕ — ЕСТЬ ОТЛИЧНЫЙ ПРОЕКТ

Хороший кэш, хороший результат в портфель.

Скидывай мне портфолио на fcube678@gmail.com

НЕ СКИДЫВАЙ МНЕ ЕГО СЮДА

ЗА ПЕРЕПОСТ МОЛНИЯ УДАЧИ!»

Здесь человек немножко с нами играет: «Если голос твой сахар и мёд, если Элвис завидует тебе с небес». Эта штука придает сообщению не просто строго информационный посыл, строго рекламный, а добавляет ему немного фана, угара и бешеного оголтелого юмора, насколько это возможно в таком небольшом формате. Благодаря этому у него появляются крылья перепостов. Люди хотят поделиться им не только потому что они музыканты, а просто потому что прикольное объявление. Как вирусный ролик. Вирусный ролик распространяется потому, что он вызывает у всех приятную хорошую эмоцию, которой люди хотят поделиться. И добавление этого очень маленького текстового элемента «сахар и мёд, если Элвис завидует тебе с небес» добавляет этому посту эффективности. 15 лайков вместе с моим после 10 минут публикации. Эта штука хорошо потом разошлась по всем его друзьям и в итоге он записал рекламу МакДональдса. Это был его саунд. Он нашёл человека под этот проект. Подмешать элемент игры, и штука может взлететь.