**А0 «ЗАКАЗ ПРОДУКТА ЧЕРЕЗ CALL-ЦЕНТР»**

ОПЕРАТОР CALL-ЦЕНТРА

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ПЕРЕДАЧА В СЛУЖБУ ДОСТАВКИ

ЗВОНОК КЛИЕНТА

РАЗГОВОР

**А1 «РАЗГОВОР»**

звонок

РЕГИСТРАЦИЯ

ЗВОНКА

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЗАКАЗА

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

закрепление в БД

точный набор заказываемых продуктов

ПЕРЕДАЧА В СЛУЖБУ

ДОСТАВКИ

закрепленная форма заказа

заказ передан

**А2 «РЕГИСТРАЦИЯ ЗВОНКА»**

звонок

ЗАКРЕПЛЕНИЕ В CRM

ПЕРЕДАЧА В CRM

ИДЕНТИФИКАЦИЯ НОМЕРА

ОТВЕТ НА ЗВОНОК

новый клиент

новый номер

пополнение БД

закрепление в БД

**А3 «ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЗАКАЗА»**

закрепление в БД

УТОЧНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ ЗАКАЗА (ЦВЕТ, ФОРМА, РАЗМЕР И Т.Д.)

ПРЕЗЕНТАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОДУКТОВ

ОПИСАНИЕ ЗАКАЗА

перечень желаемых продуктов

точный набор заказываемых продуктов

пополнение перечня желаемых продуктов

**А4 «ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА»**

УТОЧНЕНИЕ ОПЛАТЫ

УТОЧНЕНИЕ АДРЕСА

УТОЧНЕНИЕ ДОСТАВКИ

УТОЧНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ЗАКАЗЧИКЕ

точный набор заказываемых продуктов

ФИО заказчика

способ доставки

закрепленная форма заказа

адрес заказчика

**А5 «ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА В СЛУЖБУ ДОСТАВКИ»**

заказ передан

+1 заказ

готовность к доставке

готовый заказ

закрепленная форма заказа

ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА

АВТОМАТИЧЕСКОЕ СОХРАНЕНИЕ ЗАКАЗА В БД

ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА В СЛУЖБУ

ДОСТАВКИ

ПРОВЕРКА ПАРАМЕТРОВ