|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Сценарий телефонного разговора |  |  |

# Сценарий: клиент звонит представителю

Здравствуйте / доброе утро / день / вечер!

(в зависимости от рабочего этикета)

Спасибо за звонок в компанию <название компании>.

Меня зовут <имя представителя/руководителя>.

Чем я могу вам помочь?

(выслушать требования клиента и сделать заметки)

Конечно, я буду рад вам с этим помочь.  
Могу ли я узнать, с кем я разговариваю?

(полное имя клиента)

Спасибо!

(Предоставить звонящему сведения, касающиеся его требований. Спросить о возможности связи в будущем.)

Пользовались ли вы раньше нашими услугами или это ваш первый звонок?

(выслушать предыдущую историю или отзывы и сделать заметки)

Я свяжусь с вами через некоторое время с дополнительными сведениями по этому вопросу.  
В какое время с вами можно связаться?  
Скажите, пожалуйста, в какое время вы свободны?

(выслушать сведения о времени доступности клиента и сделать заметки)

Спасибо! По какому номеру мне следует позвонить?

Не могли бы вы также сообщить свой адрес электронной почты?

(указать, как вы собираетесь его использовать)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Сценарий телефонного разговора |  |  |
|  |  |  |  |

Я могу вам как-то еще помочь?

Большое спасибо за звонок в компанию <название компании>.

Напомню еще раз, меня зовут <имя представителя/руководителя>.

Вы можете связаться со мной по номеру <номер телефона>.

Мы работаем с <9:00> до <21:00> с понедельника по субботу/без выходных/<Ваши часы работы>.

Мы ценим ваш интерес к нашим услугам и стремимся соответствовать вашим ожиданиям. Мы скоро свяжемся с вами, чтобы сообщить дополнительные сведения.

Хорошего дня!

•••

# Сценарий: Последующий звонок клиенту от представителя

Здравствуйте / доброе утро / день / вечер!

(в зависимости от рабочего этикета)

Это компания <название компании>.

Это компания <имя представителя/руководителя>.

Это сообщение для <имя клиента> по поводу вопроса от <дата предыдущего звонка>, касающегося <тема>.

Я звоню, чтобы сообщить дополнительные сведения, и хотел бы рассказать вам подробности, когда вы будете свободны для короткого звонка.

Когда у вас будет возможность, перезвоните нам по номеру <номер телефона>. Мы работаем с <9:00> до <21:00> с понедельника по субботу/без выходных/<Ваши часы работы>.

Буду вам признателен за скорый ответ. Приятного дня!

•••