

<p>Во время разговор а <b>ЗАПРЕЩАЕТСЯ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• кушать и пить;</li> <li>• качаться на стуле;</li> <li>• вздыхать;</li> <li>• смеяться.</li> </ul> <p><b>МГНОВЕННОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ЗВОНОК</b></p>	<p><b>ПРИВЕТСТВИЕ</b></p> <p>Улыбайтесь! Улыбка придает голосу мелодичность и доброжелательность.</p> <p>От настроения зависит интонация голоса, а от этого первое впечатление о компании.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• голос-80%</li> <li>• информация-20%</li> </ul>	<p>до 11.00 <i>“Доброе утро!”</i></p> <p>11.00-17.00 <i>“Добрый день!”</i></p> <p>после 17.00 <i>“Добрый вечер!”</i></p> <p><i>“Доставка роллов и пиццы Оранжи, [Имя Оператора]”</i></p> <p>[Даем время клиенту открыть коммуникацию]:</p> <p><i>“Можно заказать пиццу/сделать заказ!”</i></p> <p><i>“Да!”</i></p> <p><b>ПЕРЕХОДИМ К СЛЕДУЮЩЕМУ БЛОКУ</b></p>	
<p><b>Говорите</b> динамично, с энтузиазмом, в позитивном тоне.</p> <p>Произносите слова четко и правильно.</p> <p><b>Избегайт</b> е слов-паразитов:</p> <p>«Э», «на самом деле», «соответственно», «ну», «типа» и др</p>	<p><b>ЗАЯВКА-ЗАКАЗ</b></p> <p>Заявка - любой первичный контакт с клиентом.</p> <p>Наша <b>ЦЕЛЬ</b> конвертировать 100% заявок в заказы</p>	<p><i>“Пожалуйста, назовите Ваше имя?”</i></p> <p>[Имя клиента],</p> <p><i>“Ваш контактный телефон для заказа указать... [диктуем телефон, с которого поступил звонок]”</i></p>	<p><i>“[Имя клиента], Мы получили Ваш заказ, контактный телефон [диктуем телефон, указанный в заявке], верно?”</i></p>
<p><b>СТОП-ФРАЗЫ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что вас еще не устраивает?</li> <li>• Вы меня, конечно извините..</li> <li>• А зачем Вы это сделали</li> <li>• Вообще-то, обычно...</li> <li>• Я вам уже</li> </ul>	<p><b>ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ</b></p> <p>Старайтесь получить подробную информацию о местонахождении клиента, с целью помочь курьеру лучше сориентироваться и доставить заказ быстрее</p>	<p><i>“Подскажите, пожалуйста, адрес доставки”</i> (повторяем вслух после клиента)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. улица</li> <li>2. дом</li> <li>3. квартира/офис</li> <li>4. подъезд</li> <li>5. этаж</li> <li>6. домофон</li> </ol>	<p><i>“Доставка будет по адресу”</i> [диктуем адрес, указанный в заявке]/самовывоз будет с район и адрес точки.</p> <p><b>Уточняем недостающие детали.</b></p> <p><i>“[Имя клиента] подскажите,</i></p>

<p>говорила</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Я вам ничего не могу обещать</li> <li>• Это от нас не зависит.</li> </ul> <p><b>НЕ ДОПУСТИМО:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>∅ раздражение</li> <li>∅ обвинение, упрек</li> <li>∅ отказ</li> <li>∅ отговорка</li> <li>∅ спор</li> </ul>		<p><b>Если заказ в офис, то</b> уточнить название компании, номер офиса, название компании, любой ориентир для курьера</p>	<p>пожалуйста..”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. улица</li> <li>2. дом</li> <li>3. квартира/офис</li> <li>4. подъезд</li> <li>5. этаж</li> <li>6. домофон</li> </ol>
<p>При использовании функции «Удержания линии»</p> <p>говорим клиенту следующее «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию по вашему вопросу»</p> <p>Затем «Спасибо за ожидание»</p>	<p><b>ФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗА</b></p> <p><b>НЕ ДОПУСТИМО</b> говорить клиенту о размере пиццы: большая/маленькая, ТОЛЬКО 25/30/35 см.</p> <p><b>Предлагать</b> дополнительно продукты с целью угодить, а не навязать.</p> <p><b>Грамотно консультировать</b> клиента по блюдам, действующим акциям. Если клиент не знает купон допустимо подсказать купон и ввести в заказ!</p>	<p>“[Имя клиента], что будете заказывать пиццу или роллы?”</p> <p><b>Пицца</b> (уточняющие вопросы 25, 30 см или 35 см)</p> <p><b>Роллы</b> (уточняющие вопросы 10шт или 5 шт)</p> <p><b>Если в заказе есть роллы:</b> “Сколько приборов Вам положить?”</p> <p>“В вашем заказе X бесплатного сервисного набора: соевый соус, имбирь и васаби.”</p> <p>Если кол-во персон больше бесплатного сервисного набора – <b>уточнить.</b></p>	<p>“[Имя клиента], Ваш заказ” (перечисляем заказ клиента)</p> <p><b>Если в заказе есть роллы:</b></p> <p>“Вы указали X персон, вам X приборов к роллам положить?”</p> <p>“В вашем заказе X бесплатного сервисного набора: соевый соус, имбирь и васаби”</p> <p>Если кол-во персон больше бесплатного сервисного набора – <b>уточнить.</b></p> <p>“Добавить вам имбирь, васаби или соевый соус</p>

	<p><b>Не отправляем клиента оформить заказ на сайт или приложение без необходимости.</b></p> <p>Предлагаем оформить по телефону.</p> <p><b>Посмотреть информацию</b> по действующим акциям/актуальному меню/ценам/программе лояльности вы всегда можете на нашем сайте orang.ru</p> <p>(оран дефис джи точка ру)</p> <p>По остальным вопросам см. “инструкцию по работе с обращениями клиентов”</p>	<p><i>“Добавить вам имбирь, васоби или соевый соус дополнительно к заказу?”</i></p> <p>Знать цену (актуальная на сайте).</p> <p>После добавления всех блюд перечислить заказ клиенту.</p> <p><i>“Вы заказали..., верно?”</i></p> <p>Если в заказе присутствует акция оператор должен сообщить о ней клиенту</p> <p><i>“По купону XXX ваша скидка .... или пицца/роллы/закуска в подарок.”</i></p>	<p><i>дополнительно к заказу?”</i></p> <p>Знать цену (актуальная на сайте).</p> <p>Если в заказе присутствует акция оператор должен сообщить о ней клиенту</p> <p><b>!перед обзвоном!</b></p> <p>1. посмотреть комментарий к заказу</p> <p>2. посмотреть подсказку в купонах</p> <p><b>При необходимости добавить купон и подарок</b></p> <p><i>“По купону XXX ваша скидка .... или пицца/роллы/закуска в подарок.”</i></p>
<p><b>Разговор нужно завершать фразой</b></p> <p><i>[Имя клиента], спасибо за заказ, до свидания»</i></p> <p>Кладем трубку <b>ТОЛЬКО ПОСЛЕ</b> того, как ее положил клиент.</p>	<p><b>Завершение разговора</b></p> <p>Озвучивать время доставки заказа клиенту</p> <p>..до время планируемой доставки</p> <p>для ПЗ</p>	<p><i>“К оплате у вас...”</i></p> <p><i>“Оплачивать будете наличными или банковской картой?”</i></p> <p><b>Оплата наличными</b></p> <p><i>“Сдача с какой суммы понадобится?”</i></p>	<p><i>“К оплате у вас...”</i></p> <p><b>Оплата наличными</b></p> <p><i>“Оплачивать будете наличными? Сдача с какой суммы понадобится?”</i></p> <p><b>Оплата картой</b></p> <p><i>“Оплачивать будете</i></p>

<p>..в диапазоне (-15 минут от планируемого времени доставки - + 15 минут от планируемого времени доставки)</p> <p>Пример: ПЗ к 18:50</p> <p>Мы доставим ваш заказ с 18:35 до 19:05.</p> <p><b>Если клиент озвучивает без сдачи (ставим сдачу кратную 1000 руб.)</b></p> <p>В работе используем следующие аббревиатуры:</p> <p>ПЗ – предзаказ.</p>	<p><i>“[Имя клиента], мы доставим Ваш заказ ДО (планируемое время доставки)”</i></p> <p><b>ПЗ</b></p> <p><i>“[Имя клиента], мы доставим Ваш заказ с ХХ до ХХ..”</i></p> <p><i>“Спасибо за Ваш заказ, до свидания!”</i></p>	<p><i>картой по терминалу курьеру?”</i></p> <p><b>Онлайн оплата</b></p> <p><i>“Ваш заказ оплачен”</i></p> <p><i>“[Имя клиента], мы доставим Ваш заказ ДО (планируемое время доставки)”</i></p> <p><b>ПЗ</b></p> <p><i>“[Имя клиента], мы доставим Ваш заказ с ХХ до ХХ..”</i></p> <p><i>“Спасибо за Ваш заказ, до свидания!”</i></p>
--	--	--