<table>
<tr>
<td>Во время разговор а ЗАПРЕЩАЕТСЯ:<br><br>• кушать и пить;<br>• качаться на стуле;<br>• вздыхать;<br>• смеяться.<br><br>МГНОВЕННОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ЗВОНОК</td>
<td>ПРИВЕТСТВИЕ<br><br>Улыбайтесь! Улыбка придает голосу мелодичность и доброжелательность.<br><br>От настроения зависит интонация голоса, а от этого первое впечатление о компании.<br><br>• голос-80%<br>• информация-20%</td>
<td colspan="2">до 11.00 “Доброе утро!”<br><br>11.00-17.00 “Добрый день!”<br><br>после 17.00 “Добрый вечер!”<br><br>“Доставка роллов и пиццы Оранжи, [Имя Оператора]”<br><br>[Даем время клиенту открыть коммуникацию]:<br><br>“Можно заказать пиццу/сделать заказ!”<br><br>“Да!”<br><br>ПЕРЕХОДИМ К СЛЕДУЮЩЕМУ БЛОКУ</td>
</tr>
<tr>
<td>Говорите динамично, с энтузиазмом, в позитивном тоне.<br><br>Произносите слова четко и правильно.<br><br>Избегайте слов-паразитов:<br><br>«Э», «на самом деле», «соответственно», «ну», «типа» и др</td>
<td>ЗАЯВКА-ЗАКАЗ<br><br>Заявка - любой первичный контакт с клиентом.<br><br>Наша ЦЕЛЬ конвертировать 100% заявок в заказы</td>
<td>“Пожалуйста, назовите Ваше имя?”<br><br>[Имя клиента],<br><br>“Ваш контактный телефон для заказа указать... [диктуем телефон, с которого поступил звонок]”</td>
<td>“[Имя клиента], Мы получили Ваш заказ, контактный телефон [диктуем телефон, указанный в заявке], верно?”</td>
</tr>
<tr>
<td>СТОП-ФРАЗЫ<br><br>• Что вас еще не устраивает?<br>• Вы меня, конечно извините..<br>• А зачем Вы это сделали<br>• Вообще-то, обычно…<br>• Я вам уже</td>
<td>ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ<br><br>Старайтесь получить подробную информацию о местонахождении клиента, с целью помочь курьеру лучше сориентироваться и доставить заказ быстрее</td>
<td>“Подскажите, пожалуйста, адрес доставки”<br>(повторяем вслух после клиента)<br><br>1. улица<br>2. дом<br>3. квартира/офис<br>4. подъезд<br>5. этаж<br>6. домофон</td>
<td>“Доставка будет по адресу” [диктуем адрес, указанный в заявке]/самовывоз будет с район и адрес точки.<br><br>Уточняем недостающие детали.<br><br>“[Имя клиента] подскажите,</td>
</tr>
</table>


© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

| | | | |
|---|---|---|---|
| говорила<br>• Я вам ничего не могу обещать<br>• Это от нас не зависит.<br><br>**НЕ ДОПУСТИМО:**<br><br>Ø раздражение<br><br>Ø обвинение, упрек<br><br>Ø отказ<br><br>Ø отговорка<br><br>Ø спор | | **Если заказ в офис, то** уточнить название компании, номер офиса, название компании, любой ориентир для курьера | *пожалуйста..”*<br><br>1. улица<br>2. дом<br>3. квартира/офис<br>4. подъезд<br>5. этаж<br>6. домофон |
| При использовании функции **«Удержания линии»**<br><br>говорим клиенту следующее «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию по вашему вопросу»<br><br>Затем «Спасибо за ожидание» | **ФОРМИРОВАНИЕ ЗАКАЗА**<br><br>**НЕ ДОП УСТИМО** говорить клиенту о размере пиццы: большая/маленькая, ТОЛЬКО 25/30/35 см.<br><br>**Предлагать** дополнительно продукты **с целью угодить, а не навязать.**<br><br>**Грамотно консультировать клиента по блюдам, действующим акциям. Если клиент не знает купон допустимо подсказать купон и ввести в заказ!** | *“[Имя клиента], что будете заказывать пиццу или роллы?”*<br><br>**Пицца** (уточняющие вопросы 25, 30 см или 35 см)<br><br>**Роллы** (уточняющие вопросы 10шт или 5 шт)<br><br>**Если в заказе есть роллы:** “*Сколько приборов Вам положить?”*<br><br>*“В вашем заказе Х бесплатного сервисного набора: соевый соус, имбирь и васаби.”*<br><br>Если кол-во персон больше бесплатного сервисного набора – **уточнить.** | *“[Имя клиента], Ваш заказ”* (**перечисляем заказ клиента**)<br><br>**Если в заказе есть роллы:**<br><br>*“ВЫ указали **Х** персон, вам **Х** приборов к роллам положить?”*<br><br>*“В вашем заказе **Х** бесплатного сервисного набора: соевый соус, имбирь и васаби”*<br><br>Если кол-во персон больше бесплатного сервисного набора – **уточнить.**<br><br>*“Добавить вам имбирь, васаби или соевый соус* |


© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

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


© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

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


© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна