Речевой модуль

Обновлено: 30.05.2024, 14:06

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

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

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

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

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

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

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

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна