



Активация Контур.Закупок

Действия, необходимые при выполнении активации сервиса Контур.Закупки

Приветствие и представление

Приветствие, вопрос вежливости

Добрый день, #имя клиента, меня зовут #как?, я специалист технической поддержки компании "СКБ Контур". Скажите, Вам удобно сейчас разговаривать?

Удобно или нет?

Если да - переходить к следующему пункту, если нет - назначить время следующего контакта, обозначив клиенту предполагаемое время разговора.

Обозначить цель звонка

#имя_клиента, хотел бы рассказать Вам, как активировать и начать пользоваться сервисом Контур.Закупки

Процесс активации и обучения

Определить метод проведения обучения

#имя_клиента, будет ли удобно, если я удалённо подключусь к Вашему компьютеру, или достаточно устных комментариев?

Активация

Активировать закупки кодом и показать, какие ещё функции содержатся в панели "настройки" (настройка уведомлений и пользователей)

Работа с вкладкой "Поиск"

Выполнить расширенный поиск, по результатам сохранить один шаблон по запросу клиента, объяснить или показать, как это делается, какие формулировки лучше всего

использовать при формировании запросов.

- Добавить организацию клиента
- Сформировать заявку на банковскую гарантию
- Работа с вкладкой "Справочная"

Наглядно продемонстрировать клиенту, какие сведения можно получить на всех вкладках справочной. Особое внимание обратить на "Инструкции" и "Вопросы эксперту". Показать, где находится номер телефона горячей линии КЗ

Завершение контакта

- Остались ли вопросы?

На этом вводный инструктаж с моей стороны окончен, #имя_клиента. Остались ли у Вас ещё вопросы?

- Завершение разговора

#имя_клиента, желаю Вам приятной работы в сервисе Контур.Закупки, благодарю за уделённое время, желаю хорошего дня/вечера. Всего доброго!

Если всё выполнено - Вы Альфа-внедренец, поздравляю, можно переходить к работе со следующим клиентом! :)

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?