

**Здравствуйте, компания Мой Мир, меня зовут
(имя), чем могу помочь (слушаю
Вас?)**

Как могу к вам обращаться?

Продажа основного товара

ИО, отличный выбор.

открой краткую презентацию товара и зачитай ее
(описание, ССВ, цена, маркетинг)

Давайте оформим заказ!

Необходима отработка 2х возражений

Рекламация

(вопросы по ранее созданным заказам)

**Для решения вашего вопроса мне
необходимо перевести вызов на
специалиста отдела поддержки
покупателей. Оставайтесь,
пожалуйста, на линии.**

***Только при прямом вопросе клиента: "Сколько стоит доставка?"**

Точную сумму и сроки доставки я назову в процессе оформления заказа.

При повторном вопросе.

Стоимость зависит от адреса доставки, габаритов и веса посылки.

Запрос/сверка данных клиента

- **Уточните, пожалуйста, номер телефона, с которого вы обращаетесь, является вашим контактным?** (если клиент звонит с домашнего, необходимо запросить мобильный и указать его как основной, а домашний как дополнительный). Номер нужен для получения своевременного получения уведомлений о поступлении заказа.
- **Назовите, пожалуйста, ФИО получателя, как указано в паспорте** (сложные моменты, непонятного написание (е-ё, а-о) сверить по буквам).
- **Уточните дату вашего рождения** (необходима для последующего получения подарков, скидок в ДР)
- **Назовите адрес электронной почты**

- **Уточните, пожалуйста, адрес доставки**

Предложение карты

«Пока оформляется ваш заказ, расскажу как вы можете сэкономить на доставке...»

(см. Бриф карты)

Необходима отработка 2х возражений

Предложение кросс-товара

«Последнее о чем вас проинформирую это товар дня...»

- Электронная приманка "Удачная рыбалка" - Защитные чехлы для обуви "Надежная защита"
- Детская палатка Сказка - Водяной пистолет
- Чудо-печь/Капусторезка/Электрокастрюля/Ножеточка - Гарантия
- Тёплые ботинки Комфорт Норд/Сапоги Эверест - Термоноски и Набор стелек Комфорт
- Парник "Урожайный" - Укрывной материал и Перчатки садовые когти
- Кратер - **апсейл на годовой набор**, далее кросс - Моментальный пятновыводитель Кратер

Расчёт доставки

С 17.03 озвучиваем приоритетный способ доставки **Пункт выдачи заказов 5Post**

ПВЗ: Самый выгодный способ доставки по вашему адресу в пункт самовывоза Пятерочка, стоимость всего xx рублей. Придет быстрее, чем почтой, всего за xx дней. Удобно будет забрать заказ по адресу (адрес пункта выдачи)?!

Преимущества 5Post:

- быстрые сроки доставки (срок в СРМ+1 день)
- рядом с домом (более 18 000 постоматов)
- без очередей



Остальные доступные способы доставки озвучиваем только после прямого вопроса клиента: «**Как еще можно получить посылку?**»

Почта: Доставка посылкой на Почту России в течение 10-14 дней. Удобно будет?!

Курьерская служба: Доставка курьерской службой в течение (срок в СРМ+1 день). Заказ курьер Вам принесет прям до двери, не нужно никуда ходить. Удобно будет?!

Сервисный сбор берётся при выборе любого способа доставки, в его стоимость входит упаковка товара (коробки, пакеты и т.д.).

***При прямом вопросе клиента: «За что я плачу сервисный сбор?»**

«ИО, сервисный сбор берётся за качественную упаковку заказа, для того, чтобы ваша посылка пришла к вам в полной сохранности».

Акция «100 дней до мечты»

«ИО, вы наверняка слышали про нашу акцию «100 дней до мечты», в которой мы дарим дорогие подарки (товары или сертификат на 2000 рублей). При оформлении 3-х заказов в течение 100 дней для держателей нашей клубной карты, уже в третьем заказе вы получите подарок на выбор или промокод на сумму 2000 рублей».

Если у клиента заказ второй, то добавляем мотивирующую фразу:

«ИО, поздравляю, вы оформили уже второй заказ в рамках акции. При оформлении третьего заказа вы сможете выбрать себе один из уникальных подарков».

Завершение диалога

ИО, давайте сверим данные (зачитываем из карточки заказа и получаем подтверждение):

- ФИО;
- Контактный телефон;
- Адрес (индекс);

Давайте подведём итог вашего заказа:

- **В вашей корзине** (перечисление с размерами, цветом и т.д., без стоимости),
- **Итоговая стоимость заказа равна N...** (без расписывания по ценам).
- **Подтверждаете заказ? (!)**

Посылка Почтой: ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней!

Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене!

Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!

Курьер (запроси доп. номер): ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение (срок СРМ+1день)! Доставка будет до дома/квартиры, отвечайте, пожалуйста, на звонки, служба будет связываться для согласования даты доставки! Следите по смс - будем Вас информировать по статусу заказа. **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!

Пункт самовывоза: ИО, замечательно! Заказ оформлен и поступит в течение (срок СРМ +1день) Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Как только заказ поступит в пункт самовывоза по адресу: (сообщаем адрес из СРМ)– Вам поступит **смс сообщение с кодом, который необходимо сохранить для получения.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по специальной цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!

Курьер от почты (не предлагаем): ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней! Доставка будет до дома/квартиры почтальоном. Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!