



Telefony z ogłoszeń



Przywitanie

Jak chcesz przywitać swoich kontrahentów i klientów?

- Dzień dobry tutaj [**nazwa firmy**]
- Witamy w [**nazwa firmy**]

ZASADA: przywitanie + nazwa firmy + imię i nazwisko

Wybierz potrzebną informację/zapytanie lub napisz własne:

- Chętnie odpowiem na pytania związane zamieszczonym ogłoszeniem.
- Połączył się Pan/Pani z [**działem w firmie**]
- Tutaj asystantka Pana/Pani [**tytuł + imię i nazwisko**]



Ogłoszenie

Wklej treść ogłoszenia lub podaj link:

.....

Napisz najczęściej pytania związane z ogłoszeniem.

Maksymalnie 5 wytycznych dla asystantki. Rozpocznij od najważniejszych na przykład:

1. Pytanie o **cenę**.
2. **Sprawy formalne** związane z zakupem.
3. Pytania związane z **dostępnością i terminem zakupu** lub dostawy.
4. **Możliwość obejrzenia** w przypadku zainteresowania.
5. Pytania związane z dodatkowymi kosztami, wynikającymi ze współpracy lub pośrednictwa przy sprzedaży.



Procedura

Ustal kolejno procedurę dotyczącą informacji dodatkowych:

- Sprawdź dla Pana/Pani dostępne terminy w kalendarzu.
- Zapiszę Pana/Panią na wybrany, dostępny dzień (napisz jakie dane powinna zebrać asystentka)
- Sprawdź czy w kalendarzu Pana/ Pani **[tytuł + imię i nazwisko]** pojawiły się aktualizacje na temat dostępności/ urlopu/ informacje o nieobecności/zastępstwie.
- Zmiana terminu wizyty lub odwołanie spotkania
.....
- Informacje gdzie mieści się biuro/firma
.....
- Informacje jak dojechać na miejsce + wskazówki na temat parkowania
.....
- Informacje dotyczące godzin otwarcia oraz potwierdzenie otwarcia w święta i długie weekendy, według danych wprowadzonych do współdzielonego kalendarza.



Wyjątki

W przypadku zagadnień, których nie obejmuje wyżej ustalona procedura. Ustal kolejność oraz zakres danych do pozostawienia wiadomości. Na przykład:

firma + imię i nazwisko dzwoniącego + temat + pytanie + 2 zdania opisu sytuacji



Przekierowanie połączeń

Jeśli zdecydujesz się na przekierowania połączeń bezpośrednio na swój telefon lub telefon pracownika zapisz 3 tematy rozmów lub pytania, które, jeśli pojawią się w rozmowie telefonicznej, to spowodują przełączenie rozmowy:

1. W przypadku pytania o [np. o stałą współpracę] proszę o przekierowanie rozmowy
.....

2. W przypadku osób z rodziny i sytuacji określonych jako pilne
.....

3. W przypadku fachowych pytań wykraczających poza standardowy zakres
.....