

Клиент спрашивает о доставке товара по оплаченному счету.

Добрый день. Компания Спрей Эксперт. Марина. Слушаю вас.

Клиент. Я хотел бы узнать о доставке товара по оплаченному счету.

А как к вам можно обращаться? Если клиент не представился сам.

Назовите, пожалуйста, вашу компанию или номер вашего счета.

Клиент называет компанию или номер счета.

Проверить по 1С состояние заказа. Графы **Дата готовности на складе поставщика** и **Дата поступления к покупателю**.

Напомнить клиенту «Согласованная дата поставки такое то число...».

Клиент хочет знать конкретнее и подробнее.

Если ему нужна детализация.
1. Дата готовности у производителя. 2. Где груз. 3. Ориентировочная дата поступления на склад. То проинформировать его.

В крайних случаях (клиент сильно обеспокоен своим грузом) по согласованию с ГД можно дать клиенту номер трекинга, что бы он самостоятельно отслеживал движение груза.

Клиент услышал и успокоился.

Соотнести с текущей датой (датой звонка клиента). Если между датой планируемой отгрузки и датой звонка клиента 14 дней или меньше, то необходимо об этом незамедлительно сообщить ГД.

Попрощаться. Спасибо. Всего хорошего до свидания.