|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Script telefonico |  |  |

# Script: Il cliente chiama il rappresentante

Salve/Buongiorno/Buonasera!

(in base alla cultura aziendale)

Grazie per aver chiamato <Nome società>.

Sono <Nome rappresentante/executive>.

Come posso aiutarla?

(ascoltare le richieste del cliente e prendere appunti)

Certo, la aiuterò con piacere.  
Posso chiedere il suo nome?

(nome e cognome del cliente)

Grazie!

(Fornire al chiamante le informazioni disponibili in base alle richieste. Richiedere un follow-up.)

Ha già usato i nostri servizi in precedenza o è la prima volta che chiama?

(ascoltare la storia precedente/il feedback e prendere appunti)

La prego di lasciarmi del tempo per recuperare altre informazioni sull'argomento e richiamarla.  
A che ora preferirebbe essere contattato?  
Può indicarmi la sua disponibilità?

(ascoltare la disponibilità/gli orari del cliente e prendere appunti)

Grazie! Quale numero devo utilizzare?

Può indicarmi anche l'indirizzo e-mail?

(dichiarare per cosa si intende usarlo)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Script telefonico |  |  |
|  |  |  |  |

C'è altro in cui posso assisterla?

Grazie mille per aver chiamato <Nome società>.

Le ricordo che ha parlato con <Nome rappresentante/executive>.

Può contattarmi al numero <Numero di telefono>.

Siamo disponibili dalle <09:00> alle <21:00> dal lunedì al sabato/7 giorni su 7/<Orario di lavoro>.

La ringraziamo per il suo interesse nei nostri servizi e ci adopereremo per soddisfare le sue aspettative. La contatteremo a breve con altre informazioni.

Buona giornata.

•••

# Script: Chiamata di follow-up dal rappresentante al cliente

Salve/Buongiorno/Buonasera!

(in base alla cultura aziendale)

La contatto per conto di <Nome società>.

La contatto per conto di <Nome rappresentante/executive>.

Questo messaggio è per <Nome cliente> e riguarda la sua richiesta del <Data della chiamata precedente> in merito a <Oggetto>.

La contatto con altre informazioni e vorrei condividerne i dettagli con lei quando sarà disponibile per una breve chiamata.

Quando avrà un momento, ci contatti al numero <Numero di telefono>. Siamo disponibili dalle <09:00> alle <21:00> dal lunedì al sabato/7 giorni su 7/<Orario di lavoro>.

Resto in attesa di riscontro. Le auguro una buona giornata.

•••