**Приклад скриптів для листування та телефонної розмови**

| **Вітання** | Добрий день, *Ім’я*. Дякую, що обрали саме наш магазин.  Підкажіть, який товар вас цікавить, і я підберу оптимальний варіант за параметром “ціна/якість”. |
| --- | --- |
| **Блок вияву потреби користувачів** | Чи можу я поставити вам декілька запитань? Це допоможе мені підібрати для вас найкращий товар. 1. Для себе обираєте? 2. Як плануєте користуватись? 3. …. |
| **Відповіді на запитання** | *Запитання:* Як робити оплату? *Відповідь:* Оплатити можна на пошті при отриманні товару, або ви можете використовувати OLX Доставку, це теж дуже зручно та безпечно. Знаєте, як користуватись? *Запитання:* Якщо товар мені не підходить, як я можу його повернути? *Відповідь*: Впевнений, що товар вам підійде, але у випадку виникнення таких ситуацій ви можете відправити нам товар назад, ми повернемо вам кошти на картку. Але ми відповідаємо за якість нашого товару :) |
| **Презентація товару** | *Товар 1:* Рекомендую вам *модель*, оскільки вона має *переваги Товар 2:* *аналогічно схемі, що є вище* |
| **Шаблони для утримання** | Добрий день, *Ім’я.* Дякую, що придбали у нас товар *назва.* Сподіваюсь, він вам слугує так, як ви цього хотіли. Можете надати зворотний зв'язок, чи, можливо, у вас є запитання відносно товару? |