

הנחיות לנציג - תפעול שיחת חייגן CALL BACK
 החייגן מחייג עבורכם לרשימת לקוחות שביקשו שנציג ישוב אליהם
 (חוזרים ללקוח שהתקשר ולא נענה או ללקוח שפנה מהאתר - לפי אפיון)

תתקבל שיחה נכנסת רגילה

במענה תושמע הודעה: "שלום, זוהי שיחת חייגן, המתינו בזמן החיוג ללקוחות".

לא לנתק את השיחה, להמתין על הקו, החייגן מחייג ללקוחות – שמעו הנחיות
 בזמן החיוג תושמע מוסיקה. ברגע שלקוח עונה – המוסיקה מפסיקה.

כאשר הלקוח עונה	אמרו לו	"שלום מדברים מ ... חוזרים אליכם ..."	(חשוב מאד)
<u>אם הלקוח לא עונה</u>	תשמעו:	"נא לא לנתק, החייגן מחייג ללקוח הבא"	(לא צריך לזכור/לסמן)
<u>אם אין יותר משימות</u>	תשמעו:	"סוף רשימת הלקוחות"	(נכון לאותה נקודת זמן)

ניסיון חיוג נוסף החייגן יחזור לפעול כאשר יש לחייג שוב ללקוח שלא ענה
 או אם נכנסה משימה חדשה, אפילו ששמעתם "סוף רשימה"

בסיום שיחה לא לנתק - תנו ללקוח לנתק והישארו על הקו - משימות יסתיימו מהר יותר
 המתינו להנחיות מהחייגן. החייגן יחייג ללקוח הבא. אם חייבים אפשר לנתק

אם ניתקתם לחייגן (בכל שלב) - המשימות נשמרות. החייגן יתעורר שוב מאוחר יותר

חשוב ביותר: להקיש 7 כאשר שומעים שעונה התא הקולי של הלקוח
 רק כאשר שומעים "הגעתם לתא הקולי ...". להקיש על הטלפון שלכם 7
 הקשה על - 7 - יגרום לחיוג חוזר ונספך ללקוח (למרות שענה תא קולי).

חשוב ביותר: להקיש 7 כאשר יש מענה ויש שקט על הקו (מוסיקה מפסיקה)
 לפעמים הלקוח עונה ושם על שקט או לא מגיב. עוד לא דיברתם עם הלקוח
 (לא להקיש 7 אחרי שיחה בפועל עם לקוח – יגרום לחיוג נוסף ומיותר ללקוח)

אפשר להקיש * אחרי שיחה עם לקוח בלבד, כאשר:

רוצים להתקדם מהר ללקוח הבא ברשימה, לחייג מיד ללקוח הבא, לקדם חיוגים

- אם אחרי שיחה הלקוח מנתק ויש שקט על הקו, הלקוח לא מנתק כמו שצריך
- אם אתם רוצים לסיים את השיחה עם הלקוח
- אם הלקוח עונה ואומר "דיברתם איתי", "טופל" ... (להסביר שהמערכת חוזרת לכולם)



סיכום ההנחיות החשובות ביותר לתפעול שיחת חייגן:

- להקיש 7** רק כאשר שומעים תא קולי במענה ראשוני – **לפני** שיחה עם לקוח
- להקיש 7** רק כאשר שומעים שקט במענה ראשוני – **לפני** שיחה עם לקוח
- להקיש *** רק **אחרי** שיחה עם לקוח. כאשר הלקוח לא מנתק כמו שצריך, רוצים לקדם חיוגים
- נסו לא לנתק** גם אחרי שיחה עם לקוח – מאפשר לסיים משימות במהירות (לא חובה)
- אם ניתקתם** לא קרה כלום. המשימות נשמרות ויחזרו מאוחר יותר

בכבוד רב ובברכה. אלעזר קיי. פון פלוס בע"מ. 0544-536-405