



## Як спілкуватися з покупцями: прості дії та шаблони для спілкування



### ЕТАП I Надійшло замовлення



#### Ситуація:

Замовлення оформлене через кошик й не сплачене

Зв'язатися з покупцем будь-яким зручним і швидким способом. Повідомити, що замовлення оформлене та зорієнтувати щодо термінів доставки. Підтвердити спосіб доставки і зазначити, що доставка здійснюється за тарифами поштового оператора. Зорієнтувати по варіантах оплати. Затвердити зручний для покупця спосіб оплати. Підтвердити замовлення і подякувати за нього.



#### Ситуація:

Замовлення не сплачено і покупець не бере слухавку

"Андрій, добрий день! Телефонували вам щодо вашого замовлення на триммер для бороди. На жаль, не вдалося з вами зв'язатися. Уточніть, будь ласка, ваше замовлення ще актуальне?  
[ПОСИЛАННЯ НА ТОВАР]"



#### Ситуація:

Замовлення сплачене Пром-оплатою і покупець не бере слухавку або просить не телефонувати для підтвердження замовлення

"Андрій, добрий день! Ваше замовлення на триммер для бороди успішно прийнято. Пром-оплата зафіксована. Термін відправки - 2 робочих дні. Доставка за тарифами поштового оператора. Дуже дякуємо за замовлення! Гарного дня.  
[ПОСИЛАННЯ НА ТОВАР]"



## Як спілкуватися з покупцями: прості дії та шаблони для спілкування



### ЕТАП II Оплата замовлення



#### Ситуація:

Покупець оплатив замовлення з Пром-оплатою

промОплата

"Андрій, добрий день! Отримали ваше замовлення на триммер для бороди. Пром-оплата зафіксована. Термін відправки - 2 робочих дні. Доставка за тарифами поштового оператора. Дуже дякуємо за замовлення! Гарного дня.  
[ПОСИЛАННЯ НА ТОВАР]"



#### Ситуація:

Покупець вибрав Пром-оплату, але не сплатив

промОплата

Зв'язатися з покупцем і підтвердити замовлення. Потім написати:  
"Андрій, на продовження нашої телефонної розмови відправляю вам посилання на оплату вашого замовлення через Viber в офіційному Viber-боті Пром-оплати. У боті ви зможете безпечно сплатити замовлення.  
Будемо раді виконати ваше замовлення після оплати. Термін відправлення товару - 2 робочих дні. Доставка за тарифами поштового оператора. Вдячні вам за замовлення!"



#### Ситуація:

Покупець попросив відправити післяплатою

"Андрій, добрий день! Отримали ваше замовлення на триммер для бороди. Ви вибрали оплату післяплатою. Зверніть увагу, що, крім суми за товар та доставку, вам також потрібно буде сплатити комісію за пересилання грошей - 20 грн + 2% від суми замовлення. Термін відправки - 2 робочих дні. Доставка за тарифами поштового оператора. Дуже дякуємо за замовлення! Гарного дня.  
[ПОСИЛАННЯ НА ТОВАР]"



## Як спілкуватися з покупцями: прості дії та шаблони для спілкування



### ЕТАП III Замовлення відправлено



#### Ситуація:

Повідомити покупця про відправку

"Андрій, добрий день! Ваше замовлення відправлено поштою. ТТН посилки - [№ ТТН].

Дякуємо за замовлення!  
[ПОСИЛАННЯ НА САЙТ]"



#### Ситуація:

Покупець запитує про терміни доставки

"Андрій, добрий день! Ваше замовлення буде відправлено протягом 2 робочих днів.

Дякуємо за звернення! Залишаємося на зв'язку :)"



#### Ситуація:

Покупець запитує номер ТТН

"Андрій, добрий день! ТТН вашої посилки буде відслідковуватися відразу після сканування посилки у відділенні пошти. Не хвилюйтеся, посилка відправлена, орієнтовно о 19:00 посилка буде відслідковуватися.

Дякуємо за звернення! Залишаємося на зв'язку :)"



## Як спілкуватися з покупцями: прості дії та шаблони для спілкування



### ЕТАП IV Прохання залишити відгук



#### Ситуація:

Покупець нічого не писав

"Андрій, добрий день! Нещодавно ви замовляли у нас триммер для бороди.

Чи все добре? Підійшов вам товар? Чи не виникло проблем у використанні?

.....

Будемо дуже вдячні, якщо ви поділитесь враженнями про нашу компанію і залишите відгук. Це допоможе нам розвиватися та ставати краще :)

[ПОСИЛАННЯ НА ВІДГУКИ]"



#### Ситуація:

Покупець написав та подякував за товар

Андрій, добрий день! Дуже приємно, що вам все сподобалося. Будемо

дуже вдячні, якщо ви поділитесь враженнями про нашу компанію і залишите відгук. Це допоможе нам розвиватися та ставати краще :)

[ПОСИЛАННЯ НА ВІДГУКИ]

### З товаром щось не так



#### Ситуація:

Покупець написав, що з товаром проблеми

Все залежить від ситуації. Але є універсальні правила, як вчинити. Ви можете запропонувати обміняти товар, запропонувати знижку на наступну покупку, або прийняти товар назад і повернути гроші.



Чекліст підготовлений фахівцями Prom.ua  
спільно з Євгенією Чіпінюк, власницею інтернет -  
магазину Happy-pocket.