

Загальний шаблон оформлення замовлення САМОВІНІС

Оператор:	<i>Піцерія M2T, доброго дня / вечора.</i>
Клієнт:	<i>Доброго. А можна піцу замовити?</i>
Оператор:	<i>Так, яку піцу бажаєте?</i>
Клієнт:	<i>Пепероні та дві МакДональдз. В Пепероні додайте маслин.</i>
<i>Бортики?*</i>	
Оператор:	<i>Добре, вам з доставкою чи ви самі заберете?</i>
Клієнт:	<i>Сам заберу.</i>
Оператор:	<i>Гаразд, отже ваше замовлення: Пепероні та дві МакДональдз, всі три піци з ковбасними бортиками. До Пепероні додана порція маслин.</i>
	<i>До сплати буде 690 гривень.</i>
	<i>Приблизно через 20 хвилин буде готово** АБО Чекаємо на вас о 16:00 (якщо клієнт озвучив час)</i>
Клієнт:	<i>Ок, дякую.</i>
Оператор:	<i>Дякуємо за замовлення, до побачення.</i>

**Презумпція швидкості - припускається, що кожна людина, яка робить замовлення, бажає отримати його якомога швидше. Якщо ж це не так, то людина сама оголосить про це.

Розмова може бути побудована інакше, адже клієнт може задавати додаткові питання або говорити в іншому порядку.

В таких випадках варто розуміти, що приймаючий замовлення на самовиніс так чи інакше повинен:

1. Привітатися.
2. Промовити вголос замовлення (кількість) та загальну вартість.
3. Зорієнтувати по часу АБО зафіксувати час, який обрав клієнт.
4. Попрощатися.

Загальний шаблон оформлення замовлення ДОСТАВКА

Оператор:	<i>Піцерія M2T, доброго дня / вечора.</i>
Клієнт:	<i>Доброго. А можна піцу замовити?</i>
Оператор:	<i>Так, яку піцу бажаєте?</i>
Клієнт:	<i>Пепероні та дві МакДональдз. В Пепероні додайте маслин.</i>
<i>Бортики?*</i>	
Оператор:	<i>Добре, вам з доставкою чи ви самі заберете?</i>
Клієнт:	<i>Доставка.</i>
Оператор:	<i>Куди доставка буде?</i>
Клієнт:	<i>Залізнична, будинок 36, під'їзд 2, квартира 26</i>
Оператор:	<i>«перевіряє вголос» Отже, Залізнична 36, другий під'їзд, квартира 26. Вказати номер телефона той, з якого ви дзвоните? АБО Продиктуйте номер телефона отримувача*** ***номер повторити вголос для перевірки</i>
Клієнт:	<i>Так, все вірно...</i>
Оператор:	<i>Гаразд, отже ваше замовлення: Пепероні та дві МакДональдз, всі три піци з ковбасними бортиками. До Пепероні додана порція маслин. До сплати буде 750 гривень. Приблизно через 30 хвилин доставимо АБО Очікуйте близько 16:00 (якщо клієнт озвучив час)</i>
Клієнт:	<i>Ок, дякую.</i>
Оператор:	<i>Дякуємо за замовлення, до побачення.</i>

Приймаючий замовлення на доставку так чи інакше повинен:

1. Привітатися.
2. Промовити вголос адресу та телефон (якщо клієнт диктував його).
2. Промовити вголос замовлення (кількість) та загальну вартість.
3. Зорієнтувати по часу АБО зафіксувати час, який обрав клієнт.
4. Попрощатися.

*Щодо бортиків

Бортики, як і будь-які інші додавання до піци, збільшують суму чека, що, в свою чергу, збільшує дохід закладу, а отже й заробітний фонд.

Не варто вважати, що бортики – це суто нав'язування, адже відомо, що багато хто не їсть борти піци, але ж той самий крем-сир або ковбаски дійсно роблять їх не лише їстівними для таких людей, а ще й смачними.

У звичайній ситуації пропонувати їх дійсно бажано й потрібно. Але оператор може не зробити цього, коли його соціальні навички підказують йому, що це не потрібно конкретному клієнту.

Також пропонувати бортики й інші додавання не вбачається раціональним, коли кухня перевантажена замовленнями й існує вірогідність затримки їх віддачі.

Оператор:	<i>Сирний або ковбасний бортик додати до піци?</i>
Клієнт:	<i>А що це таке?</i>
Оператор:	<i>У борт піци завертається крем-сир або ковбаска. Послуга коштує 50 гривень.</i>
Клієнт:	<i>Так, хочу!</i>
Оператор:	<i>Сирний чи ковбасний? До всіх піц чи до окремої? ...</i>

ОСОБЛИВОСТІ

Замовлення з сайту через месенджер

Вся інформація, яка є у меседжі (**якщо потрібно передзвонювати**) повинна бути вголос промовлена клієнту. Особлива увага до всіх додавань до піци та видалень з неї, адже існує ймовірність випадкового натискання кнопок на сайті.

Оператор:	<i>Доброго дня, вас турбують з піцерії M2T. Ви зробили замовлення через сайт: з доставкою на адресу... на час... загальна вартість... піци наступні... видалено з піци... додано до піци... Все вірно? (далі за загальними правилами відповідно до шаблонів вище)</i>
-----------	--