

MẪU KỊCH BẢN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG KHIẾU NẠI

Telesale: Xin lỗi, đây có phải là số máy của anh A không ạ?

Khách hàng: Tôi A nghe đây!

Telesale: Vâng em chào anh ạ! Em là B đến từ công ty C, hiện bên em đang có một số sản phẩm mới, anh có thể cho em xin một vài phút được không ạ?

Khách hàng: Anh cũng đang định gọi cho bên em đây! Không hiểu bên em làm ăn kiểu gì mà để sản phẩm bị lỗi nghiêm trọng (liệt kê các lỗi).

Telesale (Tập trung lắng nghe, ghi nhận phản hồi từ khách hàng): Trước tiên cho em được gửi lời xin lỗi về vấn đề này. Cảm ơn anh đã phản ánh lại. Bên em đã ghi nhận đầy đủ những vấn đề mà anh gặp phải và sẽ liên lạc để xử lý ngay ạ!

Khách hàng: Bên em toàn hứa suông thôi, trước cũng có mấy bạn gọi cho anh rồi hứa như em rồi!

Telesale: Một lần nữa cho em được gửi lời xin lỗi chân thành vì vấn đề anh gặp phải ạ! Em tên là B và em mong anh cho bên em một cơ hội cuối cùng để giải quyết vấn đề này. Dù kết quả thế nào, chiều nay em cũng sẽ gọi để thông báo lại cho anh ạ!

Khách hàng: Thôi được rồi, cảm ơn em!

Telesale: Vâng em cảm ơn anh. Chúc anh một ngày tốt lành ạ! Em chào anh.