**Практическое задание по теме: «Правила телефонного обслуживания, приема и передачи информации по факсу»**

**Задача 1. Кейс-задача по приеме и передаче информации по факсу**

Компания «СтройТех» занимается проектированием и строительством жилых комплексов. Компания получила факсимильное сообщение от подрядчика, который занимается поставкой строительных материалов. В сообщении содержится информация о задержке поставки материалов на 2 недели из-за погодных условий.

В факсимильном сообщении также указано:

• Номер заказа: 12345

• Название материала: Кирпич керамический, 1000 штук

• Дата поставки: 15 мая 2024

• Новая дата поставки: 29 мая 2024

• Номер телефона подрядчика: +7 (999) 123-45-67

• Подпись и печать подрядчика.

Проанализируйте полученное факсимильное сообщение:

• Проверьте правильность приема факсимильного сообщения: сравните полученный номер факса с имеющимся у вас номером подрядчика.

• Проверьте полноту информации: убедитесь, что в сообщении есть вся необходимая информация (номер заказа, название материала, дата поставки, контактная информация подрядчика).

• Проверьте ясность и четкость информации: убедитесь, что информация в сообщении изложена четко и понятно.

Дополнительные вопросы:

• Какие риски для компании «СтройТех» несет задержка поставки материалов?

• Какие варианты действий может предпринять компания «СтройТех» в ситуации задержки поставки?

• Как можно улучшить процесс приема и передачи информации по факсу в компании «СтройТех»?

**Задача 2.**

Компания «Мебель-Дизайн» занимается производством мебели на заказ. Клиент заказал шкаф-купе с доставкой на 15 марта 2024 года. В назначенный день клиент позвонил и сообщил, что его факс не работал, и он не смог отправить подтверждение заказа с окончательными размерами шкафа. Он попросил отправить факсимильное сообщение с подтверждением сроков доставки.

1. Составить факсимильное сообщение клиенту с подтверждением сроков доставки.

• В сообщении должны быть указаны:

 \* Номер заказа

 \* Дата доставки

 \* Имя и контактные данные менеджера, который ведёт заказ

 \* Информация о том, что компания ожидает от клиента факсимильное сообщение с окончательными размерами шкафа.

Дополнительные вопросы:

• Какие риски для компании «Мебель-Дизайн» несет отсутствие подтверждения размеров от клиента?

• Какие варианты действий может предпринять компания «Мебель-Дизайн» в ситуации, если клиент не отправит факсимильное сообщение с размерами в установленный срок?

• Какие еще способы передачи информации может использовать компания «Мебель-Дизайн» для получения от клиента подтверждения заказа и размеров шкафа?

**Задача 3. Кейс-задача по теме: «Правила телефонного обслуживания»**

Компания «ТехноСервис» занимается ремонтом бытовой техники. Клиент позвонил в компанию и сообщил, что его стиральная машина перестала работать. Он хочет узнать, сколько будет стоить ремонт и когда мастер сможет приехать.

1. Опишите, как следует построить диалог с клиентом в данной ситуации, используя правила телефонного обслуживания.

2. Какие дополнительные вопросы следует задать клиенту для более точного определения причины неисправности стиральной машины и оценки стоимости ремонта?

Дополнительные вопросы:

• Какие факторы могут влиять на стоимость ремонта бытовой техники?

• Какие меры можно предпринять, чтобы улучшить качество телефонного обслуживания в компании «ТехноСервис»?

**Задача 4.**

Компания «Домашний уют» занимается доставкой мебели. Клиент позвонил в компанию и сообщил, что заказанный им диван должен быть доставлен в понедельник, но ему необходимо перенести доставку на среду.

Опишите, как следует построить диалог с клиентом в данной ситуации, используя правила телефонного обслуживания.

Какие дополнительные вопросы следует задать клиенту для уточнения информации о доставке?

Дополнительные вопросы:

• Какие риски могут возникнуть при переносе доставки мебели?

• Какие меры можно предпринять, чтобы улучшить качество телефонного обслуживания в компании «Домашний уют»?