البوت والوكلاء

اضبط كيف يردّ وكيلك ومتى يذكر السعر

في «السلوك» تقرّر على ماذا يردّ الوكيل، ومتى يذكر السعر، وما لا يقوله أبداً، ومتى يسلّم المحادثة لموظّف. الحواجز تُفحص على كلّ ردٍّ قبل إرساله.

٦ خطوات • لمدير النظام

قبل أن تبدأ

- أنشئ الوكيل أوّلاً، وأضف خدماتك وأسعارها في «المنتجات والخدمات» إن أردت أن يذكر نطاق السعر.

١

اختر على ماذا يردّ

افتح الوكيل ثمّ «السلوك». في «على ماذا يردّ» اختر وضع الوكيل: «مطفأ»، أو «يقترح ولا يرسل»، أو «يردّ على المعرّف وحده»، أو «يردّ على كلّ شيء». وفي «حين لا يجزم» قرّر هل يقترح ردّاً موسوماً أم يصعّد إليك، واضبط «عتبة الثقة».

> لكلّ قناةٍ سقفٌ يعلو وضع الوكيل، يُضبط في صفحة الحساب.

٢

فعّل حواجز السعر والادّعاءات

في «حواجز السعر والادّعاءات» اضغط «تفعيل الحاجزين بالإعداد الجاهز»، ثمّ أضف لكلّ خدمة الحقول المطلوبة قبل ذكر السعر. وفي «ادّعاءات ممنوعة» أضف ما لا يقوله الوكيل وبديله، فيستبدله قبل الإرسال.

> لا يُنشر الوكيل قبل ضبط الحاجزين، أو تأكيد أنّك راجعتهما عمداً من «مراجعة وانشر».



٣

قرّر متى يذكر السعر

في «متى يذكر السعر» اختر: «مباشرةً من المعطيات»، أو «النطاق من أوّل سؤال ثمّ الرقم»، أو «عند الإصرار – النطاق فقط». وإن شغّلت «تقديرٌ بنطاق من قائمة الأسعار المعتمدة» يُلحق الوكيل سطراً موسوماً «تقديريّ» بأدنى سعرٍ وأعلاه من «المنتجات والخدمات».



٤

اختر «متى يُلحق سطر التقدير»

«عند الإلحاح»: لا رقم في أوّل ردّ، ويُلحق حين يكرّر العميل طلب السعر لخدمةٍ سمّاها بوضوح. «بعد أوّل ردّ»: ليس في الردّ الأوّل. «فوراً»: عند أوّل سؤال عن خدمةٍ مسمّاة.

> بلا بندٍ مطابق في «المنتجات والخدمات» لا يُذكر رقم.

٥

حدّد ما يصعّد إلى موظّف

في «مواضيع تصعّد دائماً» أضف شارةً لكلّ موضوعٍ يطلبه العميل نفسه، مثل عرض سعر مكتوب أو خصم أو تقسيط. هذه المحادثات تذهب إلى موظّف دائماً.

٦

اضبط إيقاع الردّ

شغّل «انتظر حتّى يكمل العميل كتابته»، فيردّ الوكيل ردّاً واحداً على رسائل العميل المتتالية بدل ردٍّ على كلّ رسالة. وفي «الحدود» شغّل «لا يردّ ولا يبادر خارج ساعات العمل» إن أردت. ثمّ احفظ في المسودّة وانشر.



نصائح

- في «أمثلة من أسلوبك» أضف ردوداً كتبتها أنت أو فريقك. يحاكي الوكيل طولها ونبرتها ولا ينسخ أرقامها.
- في «التعليقات على المنشورات» اختر هل يردّ الوكيل علناً أو خاصّاً أو لا يردّ.
- من يستلم المحادثة حين يسلّمها الوكيل تضبطه في تبويب «العملاء».