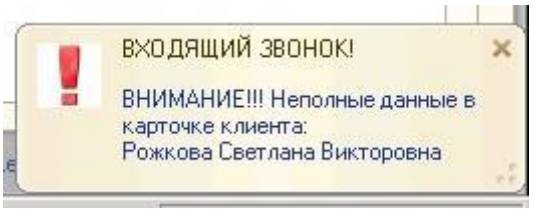
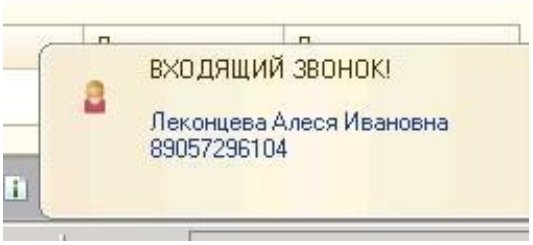
Работа со звонящими клиентами.

Если у клиента, который есть в базе не заполнены определенные данные (они описаны ниже), то при звонке этого клиента всплывает следующее окошко



Если с клиентом все в порядке, все данные нужные нам есть, то окошко такое:



Данные клиента, которые должны быть заполнены, чтоб не было **окошка Внимание!!!:**

1. Фамилия
2. Имя
3. Отчество
4. День рождения
5. Сотовый телефон
6. Электронная почта
7. Дисконтная карта

При звонке клиента с недостающими данными, автоматически будет открываться карточка этого клиента.

При разговоре с клиентом важно пробежаться глазами по его карточке, понять чего не хватает, уточнить и заполнить недостающие данные.

1. В случае если у клиента отсутствует электронная почта, то импровизируем и говорим:

"Анастасия, для уверенности, что Вам доходят все наши акции, скидочные предложения, подарки мы хотели бы уточнить вашу электронную почту! ваша почта анастасия15@мэйл.ру ?"

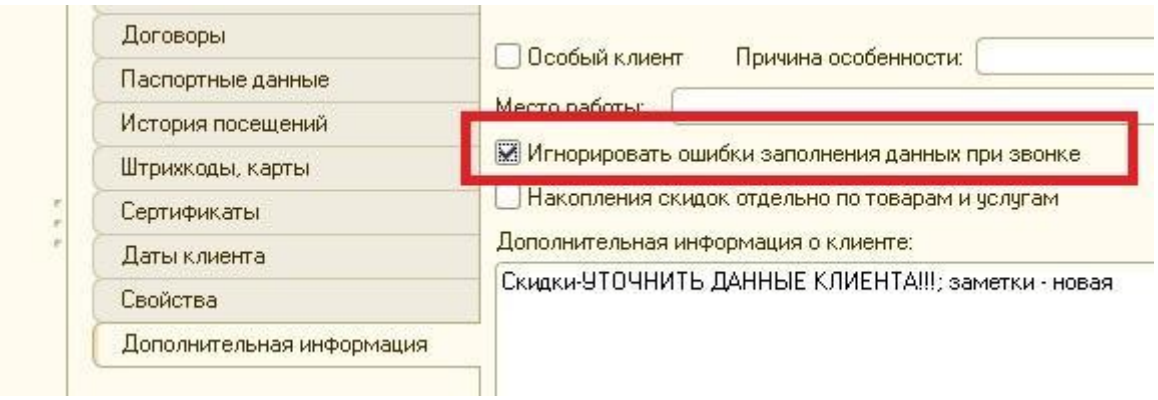
2. Даже если день рождения заполнено, то обязательно уточняйте правильное ли оно. Так как часто встречается у клиентов 2000 год рождения (слишком часто), 1899, либо 2045 и т.п. А для базы важны правильный день, месяц и год.

Во первых, для того чтоб смс за 3 дня до и день в день правильно приходило.

Во вторых, потому что планируются рассылка клиентам определенных возрастов со спец.предложениями, скидками и т.п.

3. Если клиент не даёт свою электронную почту (например человек в возрасте, у которого её попросту нет) и чтоб при следующем звонке система не кричала нам "Внимание!! Есть недостающие данные", делаем следующее.

- Заходим в карточку клиента, вкладка "**Дополнительная информация**"
- Ставим галку **"Игнорировать ошибки заполнения данных при звонке"**
- **Провести и закрыть**



Галочкой не злоупотреблять! Мы всё видим! =)

4. Так же теперь будут определяться клиенты по домашнему номеру телефона! Но есть одно.

Иногда бывает звонят клиенты с домашнего , а телефон начинается с цифры 7, то есть 7499….. А в базе все вбиваются с 8. Поэтому соответственно, когда звонит клиент с домашнего, а определитель не сработал, то уточняем у клиента ФИО, чтоб узнать есть ли он в базе у нас. И корректируем домашний номер телефона, либо вносим его (если его нет).