

Задание №19

Общение со службой поддержки

Тема: Не могу понять возможности сервиса Expertsystem

Метод реализации – он-лайн СМС чат сайта

участники:

1. клиент - **Юрий Рыжов**
2. работник службы поддержки - **Любовь Прокопович**
3. менеджер службы поддержки - **Сергей Почечуев**

Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Здравствуйте! Меня зовут Юрий. Не могу разобраться во всех возможностях предоставляемых Вами услуг	15:55
Любовь Прокопович сотрудник службы	Здравствуйте, меня зовут Любовь! Что конкретно вы хотели бы узнать?	15:55
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Все!	15:55
Любовь Прокопович сотрудник службы	Хорошо, опишите пожалуйста детальнее, что вам нужно	15:56
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Мне нужно провести обучающий автовебинар.	15:56
Любовь Прокопович сотрудник службы	Какой тариф вас устраивает?	15:57
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Причем здесь тариф?	15:57
Любовь Прокопович сотрудник службы	Тогда скажите сколько автовебинаров вы планируете провести и каким образом? Мы вместе с вами попытаемся выбрать тариф и обговорим детали!	15:58
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Мне нужен один обучающий автовебинар с партнерами	15:59
Любовь Прокопович сотрудник службы	Уточните, пожалуйста детально, как бы вы хотели провести автовебинар?	16:00
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Это обязательно рассказывать? Я пока еще точно не решил, как все буду делать	16:00

Любовь Прокопович сотрудник службы	Я хочу вам помочь и сразу расставить все точки над и!	16:01
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Ну, я хотел бы показать презентацию, небольшое видео и может быть еще что-нибудь	16:04
Любовь Прокопович сотрудник службы	Хорошо, давайте по другому. Уточните: вам нужен автовебинар на один раз или вы планируете его проводить, допустим ежемесячно?	16:04
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Причем здесь это? Я вас спросил про возможности вашей площадки!	16:06
Любовь Прокопович сотрудник службы	У нас есть 4 тарифа для физических лиц: Новичок, Про, Эксперт и Гуру, которые различаются по цене от 490 до 3490 рублей, предоставляемым местом от 1Гб до неограниченного. Все тарифы без ограничения количества посетителей с полным набором услуг вебинарной комнаты, возможностью записи вебинара, показа видео и слайдов. Вы это хотели узнать?	16:07
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Это и не только!	16:08
Любовь Прокопович сотрудник службы	Что еще?	16:08
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Все нюансы проведения.	16:08
Любовь Прокопович сотрудник службы	То есть: что нужно предоставить, когда и как? я вас правильно поняла?	16:09
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Да, примерно так.	16:09
Любовь Прокопович сотрудник службы	Давайте мы с вами определим тариф, по которому вы будете пользоваться услугами нашего сервиса, а потом я вас переключу на менеджера службы для дальнейшего обсуждения. Вы согласны?	16:10
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Пока согласен.	16:10
Любовь Прокопович сотрудник службы	Я вам предлагаю тариф Новичок с оплатой в 490 рублей. У вас будет 1Гб резерва пространства на сервисе – этого хватит на размещение 8 часов видео, 5000 слайдов и непосредственно записи вашего аудиообращения партнерам? Кроме того у вас останется возможность добавить к этому вебинару при желании еще один.	16:11
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	С этим в принципе согласен, цена устраивает.	16:11
Любовь Прокопович сотрудник службы	Хорошо, сейчас я переключу Вас на менеджера службы. Если моя информация стала для вас полезной, нажмите, пожалуйста, кнопку «Полезная» на панели внизу или «Не помогла», если вы остались недовольны ответом. Всего вам доброго, до свидания!	16:12
Сергей Почечуев менеджер службы	Здравствуйте, меня зовут Сергей! Я уже примерно понял суть вашего вопроса. Давайте продолжим дальше.	16:13
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Давайте, продолжайте!	16:14

Сергей Почечуев менеджер службы	Для начала скажите зарегистрированы ли вы в каком либо сервисе партнерской программы?	16:14
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Я работаю через EcommTools.	16:15
Сергей Почечуев менеджер службы	Отлично! Тогда возможности EcommTools можно великолепно сочетать с возможностями нашего сервиса.	16:15
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Это как?	16:15
Сергей Почечуев менеджер службы	Вы делаете через EcommTools не просто приглашение на вебинар своим партнерам, а с нашей помощью рассылаете им именные пригласительные билеты, о чем заявите партнерам накануне проведения автовебинара. Как такой вариант?	16:16
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Это идея!	16:16
Сергей Почечуев менеджер службы	Для проведения автовебинара вам необходимо будет составить предварительный сценарий его проведения, подготовить все аудио, видео материалы. Вы уже записали свой голос или нет?	16:17
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Пока нет.	16:17
Сергей Почечуев менеджер службы	Хорошо, я думаю после сценария, вы сможете это сделать. Если будут возникать трудности, то вы можете обратиться лично ко мне support_menejer@expertsystem.ru	16:17
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	А еще какие есть у вас возможности, чтобы я сделал выбор именно в вашу пользу?	16:18
Сергей Почечуев менеджер службы	Наш сервис интегрирован с социальными сетями ВК, Facebook, Twitter. Пользователи будут иметь возможность видеть кнопки и нажимать их. В случае их нажатия автоматически запускается вирусная акция и у нажавшего, например, ВК, на стене появляется соответствующее объявление. Если кто-нибудь перейдет и зарегистрируется по ссылке, то вы сможете уже получать дивиденды, как наш партнер!	16:19
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Заманчивая услуга! А что у вас есть партнерская программа?	16:19
Сергей Почечуев менеджер службы	Да, есть. Вы сможете получать 30% от оплат привлеченного пользователя на протяжении всего времени его присутствия в системе и 5% от его привлеченных.	16:19
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Тоже неплохо.	16:20

Сергей Почечуев менеджер службы	И еще один момент! У вас есть что-то новое, что бы вы хотели продать прямо на автовебинаре?	16:20
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Есть еще один товар, который вот-вот будет готов	16:21
Сергей Почечуев менеджер службы	Тогда вы сможете, если он подходит по тематике продать его прямо на автовебинаре.	16:21
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	А что и такое возможно? И как я потом получу свои деньги?	16:21
Сергей Почечуев менеджер службы	Да, эта услуга входит в ваш тариф. Деньги можно получить, обратившись с письмом в службу поддержки support @expertsystem.ru, в котором указать реквизиты для получения. А можете, если будете пользоваться нашим сервисом постоянно, часть денег использовать для оплаты непосредственно сервиса.	16:22
Юрий Рыжов КЛИЕНТ	Хорошая новость, буду писать сценарий и готовить материалы. Спасибо за помощь и до свидания!	16:25
Сергей Почечуев менеджер службы	Желаю вам успехов в бизнесе! Нажмите, пожалуйста, кнопку «Полезная» на панели внизу, если удовлетворены нашей работой, или «Не помогла», если вы остались недовольны ответом. Ждем вас!	16:25