

Работа Администратора с задачами во внутреннем таск-менеджере

Общие принципы

1. Администратору надо делать только ту, работу, что обозначена в таск-менеджере.
2. Задачу всеми силами надо стараться завершить в срок.
3. Задачи бывают активные (Активна), завершённые (Завершено), проваленные (Провалена) и Отложенные. Статус окончания задачи – Завершено или Провалено надо ставить в зависимости от достигнутого по задаче результата (Положительного или Отрицательного).
4. Задача не должна быть завершена без комментария по ней. Всегда пишем в результат словами результат задачи. Желательно развернуто.
5. О новом лиде Администратор узнает не только из задачи, но и из приложения Procraft – туда придет пуш.

Входящие звонки от клиентов

Стоит помнить, что клиент может сам перезвонить мастеру (или после нашего недозвона ему, или увидит номер в чате). Он попадет на оператора, если стоит обработка звонков Администратором в разделе Профиль-Коммуникации мастера. И на мастера, если звонки обрабатывает Мастер.

При входящем звонке от клиента, во всплывашке под виджетом телефонии в админке показывается:

- А. Мастер (его публичное название, как у него на сайте), кому поступает звонок (со ссылкой на его карточку)
- В. Глазик для быстрого входа в его ЛК
- С. Ссылка на его сайт (чтобы быстро клиентам отвечать)

Типы задач и работа с ними

Название	Когда возникает	Что делать	Когда завершать
Обработать лид мастера	При оставлении заявки клиентом на	<i>Цель: Записать клиента / оформить ему заказ</i> 1. Звоним клиенту. Если не дозвонились, то: а. Откладываем задачу на полдня с соответствующим комментарием	<i>Завершено</i> – когда клиент записался или оформил заказ

	услугу / товар мастера	<p>b. Пишем в чат. Сообщения, которые вы напишите, будут попадать в WhatsApp клиента. Чаты с клиентами мастера вам доступны в разделе Сообщения админки.</p> <p>c. Дозваниваемся 3 раза. 1 - в момент прихода задачи 2 - +полдня 3 - + полдня.</p> <p>2. При исходящем звонке по заявке (и просто входящем) отвечаем так: <i>«Добрый день, [имя_клиента](если есть)! А: - Меня зовут [ваше имя]. Я администратор [название_мастера] (например, Домашняя студия Алены Петровой). Вы обращались к нам в вотзап по нашему спецпредложению. (если имени нет есть). Как к вам можно обращаться?» К: - «Так то»</i></p> <p>3. А: - <i>«В какое время вам было бы удобнее всего посетить наш салон/мастера?»</i></p> <p>Когда клиент называет время – мы</p> <p>1. Ставим статус заявки в «Запись/Заявка»– это приведет к тому, что Мастер, увидит заказ.</p> <p>2. Изменяем заказ, привязанный к заявке, внося туда:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Имя Фамилию клиента b. время, на которое клиент записался c. вопросы и комментарии клиента <p><i>А: «Спасибо. Ждем вас тогда-то.»</i></p> <p>3. В процессе мы отвечаем клиенту:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Если не до конца понятно, что вообще интересует клиента, то спрашиваем прямо: <i>«Вам интересно спецпредложение [называем его] или какая-то другая услуга мастера/салона: ... перечисляем услуги?»</i> - это позволит понять, клиент зачем клиент оставил заявку. 	<p><i>Провалено – не дозвонились или в итоге отказался от записи или заказа</i></p>
--	------------------------	--	---

		<p>b. Если клиент задает вопросы по сути услуг, товаров, спецпредложения – отвечаем информацией из профиля, с сайта (по сути) и Личного кабинета.</p> <p>c. Если информации там нет или клиент просит что-то нестандартное, неоговоренное с мастером (сделать повторную услугу бесплатно) – говорим: <i>«На этот вопрос мне надо узнать ответ у мастера. Во удобно будет если я к вам вернусь через 10-15 минут?»</i>.</p> <p>d. После ответов на вопросы всегда надо продублировать вопрос:</p> <p><i>А: «Итак, [имя_клиента], В какое время вам было бы удобнее всего посетить наш салон/мастера?»</i></p> <p>4. В конце разговора обязательно проговариваем его результат: "Вы записались к мастеру * на * число в *:*. Салон/магазин/кабинет/и т.д. находится по адресу ул. ****"</p> <p>5. Дублируем эту же информацию в WhatsApp клиенту (через чат)</p> <p>Заявки с кодом телефона 972 – тестовые. Такие задачи кидаем в Провалено.</p>	
Назначение оператора		<p><i>Цель – познакомиться с мастером.</i></p> <p>1. Изучаем информацию, которую предоставил Консультант на карточке мастера в результатах задач и в комментариях</p>	<p><i>Завершено</i> – когда изучена информация о мастере</p> <p><i>Провалено</i> – не удалось добиться в течение долгого</p>

		<p>2. Изучаем расписание мастера в Профиль-Время работы</p> <p>3. Изучаем общую инфу в “О себе”</p> <p>4. Смотрим фотографии работ в галерее</p> <p>5. Если есть сайт – изучаем сайт.</p> <p>6. Смотрим, чтобы в каталоге были услуги, на которые оформлять Запись клиентов Если чего-то нет – пишем Консультанта, чтобы он внес/заполнил</p> <p>Если у Мастера был уже оператор, узнаем у него особенности и фиксируем в результат задачи и/или комментарии по Мастеру</p> <p>Если у Мастера не было Администратора, то Пишем в чат ему сообщение:</p> <p><i>Елена, добрый день, меня зовут ... Я буду вашим Администратором и буду записывать к вам клиентов.</i></p> <p><i>Также важная информация для вас. Прошу внимательно отнестись к расписанию в вашем кабинете. Его крайне важно вести для того, чтобы наш оператор смог записать клиентов на актуальное время. В случае если отмена визита клиента будет по вине мастера без предупреждения оператора, то мы вынуждены считать это как привлечение клиента и списать за него сумму с вашего счёта. Такие случаи у нас были, к сожалению. Уверена, что вас это не коснется, но на всякий случай напоминаю 🌸🌸</i></p> <p><i>Если будут вопросы по ведению расписания – спрашивайте – помогу. Ну или можете попросить помощи у консультанта – он тоже поможет.</i></p>	<p>времени информации о мастере от консультанта</p>
--	--	--	---

		<p><i>ОБЯЗАТЕЛЬНО сообщайте мне и консультанту о ваших выходных и отпусках заранее, чтобы мы могли корректно управлять привлечением клиентов.</i></p>	
Напомнить о записи		<p><i>Цель – напомнить клиенту о записи.</i></p> <p>Позвонить клиенту и напомнить о записи/доставке на завтра. Перезванивать 1 раз. Если нет связи - послать сообщение по смс или в вотзап.</p>	<p><i>Завершено</i> – когда удалось дозвониться</p> <p><i>Провалено</i> – не дозвонились или в итоге отказался от записи или заказа</p>
Контроль посещения/ доставки		<p><i>Цель – подтвердить посещение.</i></p> <p>Позвонить клиенту и узнать, как все прошло.</p> <p>Если все ок - отметить соответствующим статусом заказ (Выполнен) и лид (Посещение). Если у мастера есть сайт, то договориться, что клиент оставит отзыв на сайте + запросить отзыв через заказ. Если клиент остался чем-то недоволен, записать и ОБЯЗАТЕЛЬНО передать мастеру в чат с рекомендацией все бесплатно переделать.</p> <p>Если посещения/доставки не состоялось по вине клиента, либо перенести дату в заказе, либо отправить заказ в Отказ клиента и лид в Плохой лид.</p> <p>В случае недозвона в течение 3х попыток контроль делаем у Мастера.</p>	<p><i>Завершено</i> – когда удалось дозвониться и посещение подтверждено.</p> <p><i>Провалено</i> – не дозвонились или клиент не дошел до мастера.</p>