



Mobile Money Exercise Sheet

MODUL 6

Exercițiul 3

Interacțiunea cu serviciul de asistență pentru clienți

Durata estimată a exercițiului

40-45 min

Materiale

Computer, tabletă sau smartphone

Acces la internet

Instrucțiuni

Alegeți un magazin online și găsiți informații despre serviciul clienți

Imaginați-vă un scenariu de problemă cu o comandă

Scrieți un mesaj clar și detaliat pentru asistența pentru clienți

Simulați răspunsul serviciului de asistență pentru clienți

Scrieți un răspuns adecvat bazat pe răspunsul lor



Pasul 1: Alegeți un magazin online și găsiți serviciul clienți Informații:

- Selectați un magazin online
- Navigați secțiunea **„Contactați-ne”** sau **„Ajutor”**, care se găsește de obicei în partea de jos a paginii de pornire sau în meniu.
- Identificați **metodele de contact** disponibile, cum ar fi: Asistență prin e-mail/asistență telefonică/canale de social media/live chat
- Notați **adresa de e-mail a serviciului clienți** sau pregătiți-vă să utilizați funcția de chat live.

Pasul 2: Imaginați-vă un scenariu de emitere a unei comenzi:

Imaginați-vă că ați comandat un produs (de exemplu, o pereche de căști) și l-ați primit:

- Un articol defect (de exemplu, nu pornește, are probleme cu sunetul).
- Un produs incorect (de exemplu, ați comandat căști negre, dar le-ați primit pe cele albe).
- Un articol deteriorat (de exemplu, a sosit cu zgârieturi vizibile sau părți rupte).

Pasul 3: Scrieți un mesaj clar și detaliat pentru client

Suport:

Mesajul dvs. trebuie să includă următoarele elemente:

- **Numărul comenzii:** Indicați în mod clar numărul comenzii pentru o referință ușoară.
- **Descrierea problemei:** Furnizați detalii specifice despre problema cu produsul.
- **Soluția propusă:** Sugerați modul în care ați dori ca problema să fie rezolvată (de exemplu, rambursare, înlocuire sau credit de magazin).



Pasul 4: Simularea răspunsului serviciului de asistență pentru clienți:

Imaginați-vă că primiți un răspuns de la serviciul de asistență pentru clienți. Acesta ar putea fi unul dintre următoarele scenarii:

1. **Răspuns pozitiv** (înlocuire aprobată)
2. **Soluție parțială** (credit de magazin oferit)
3. **Răspuns negativ** (problemă neacoperită)

Pasul 5: Scrieți un răspuns adecvat bazat pe răspunsul lor.