ISABEL ASSIST

Hilinenud tellimuse päringu lahendamine

Kliendisuhtluse näidistöö

Iseseisev näidisprojekt. Nord Shop, klient ja kõik tellimuse andmed on väljamõeldud.

Lähteülesanne

Väljamõeldud rõivapoe Nord Shop klient küsib hilinenud paki kohta. Minu ülesanne on kontrollida tarneinfot, anda kliendile arusaadav vastus ja korraldada järeltegevus. Täpset saabumiskuupäeva ei ole teada.

Kliendi kiri

„Tere! Tellisin eelmisel nädalal kampsuni, aga pakk pole veel kohale jõudnud. Tellimuse number on DEMO-1042. Kas oskate öelda, millal selle kätte saan? Mari“

Vastus kliendile

Teema: Sinu tellimuse DEMO-1042 tarneinfo

Tere, Mari!

Aitäh, et kirjutasid! Vabandan, et oled pidanud oma tellimust oodatust kauem ootama.

Kontrollisin sinu tellimust DEMO-1042. Pakk on vedajale üle antud, kuid selle jälgimisinfo pole viimase kahe tööpäeva jooksul uuenenud.

Saatsin vedajale päringu, et paki asukohta täpsustada. Annan sulle uue ülevaate hiljemalt 13. jaanuaril kell 17.00, ka siis, kui vedaja vastus pole selleks ajaks veel saabunud. Praegu ei saa ma täpset saabumiskuupäeva kinnitada.

Aitäh kannatlikkuse eest!

Heade soovidega
Isabel
Nord Shopi klienditugi

Juhtumi jälgimine ja üleandmine

Näidisjuhtum DEMO-1042 | Tööpäev 12.01.2027

Kontrollitud info enne vastamist

- Kliendi ja tellimuse vastavus on näidisstsenaariumis kontrollitud.
- Pakk on vedajale üle antud; jälgimisinfo pole kaks tööpäeva uuenenud.
- Ettevõte on lubanud vedajalt täpsustust küsida ning päring on saadetud.
- 13.01.2027 kell 17.00 jääb kokkulepitud tööaja sisse. Saabumiskuupäeva ei ole kinnitatud.

Sisemine märkus ettevõttele

Tellimuse DEMO-1042 kohta on vedajale päring saadetud. Klienti on teavitatud teadaolevast staatusest ja järgmise ülevaate ajast. Kontrollin vedaja vastust 13.01.2027 ning kirjutan kliendile hiljemalt kell 17.00. Kui saadetise asukoht jääb ebaselgeks, suunan juhtumi ettevõtte omanikule.

Päringu jälgimistabel

Viide	Staatus	Järgmine tegevus	Vastutaja	Tähtaeg
DEMO-1042	Ootab vedajat	Kontrollida vedaja vastust ja teavitada klienti	Isabel	13.01.2027 kell 17.00

Järgmised sammud

Kui vedaja vastab, edastan kliendile kinnitatud info ning uuendan tabeli staatust. Kui vastust pole, saadan lubatud ajaks vaheülevaate ja märgin järgmise kokkulepitud kontrolli aja. Kaebuse, hüvitise või muu erandi otsustab ettevõte.

Juhtumi lõpetamine

Märgin päringu lahendatuks pärast seda, kui vajalikud tegevused on tehtud ja kliendile on saadetud lõplik ülevaade. Säilitan kirjavahetuse ettevõtte kokkulepitud korra järgi.

See dokument näitab tööviisi ja suhtlusstiili. See ei kirjelda tegelikku klienditööd ega mõõdetud tulemusi.