

“Kargom nerede?”

E-ticaret müşteri hizmetleri için. Teslim tarihi henüz belli değilse yanıtınızı şu sırayla hazırlayın.

01 KONTROL ET

Siparişin durumunu ve son kargo hareketini inceleyin. Bilgi eksikse kurumunuzun belirlediği kişiye veya kanala başvurun.

02 AÇIK OL

Kesinleşmemiş bir teslim tarihi söylemeyin. Bildiğiniz durumu ve henüz netleşmeyen noktayı açıkça ayırın.

03 SONRAKİ ADIMI SÖYLE

Hangi bilgiyi kontrol edeceğinizi ve müşteriye nasıl dönüş yapacağınızı açıklayın. Yalnızca yerine getirebileceğiniz sözleri verin.

KULLANABİLECEĞİNİZ BİR YANIT

“Kesin teslim tarihi henüz görünmüyor. Kargo durumunu kontrol edip sizi bilgilendireceğim.”

GÖNDERMEDEN ÖNCE

Durumu kontrol ettim mi? Doğrulanmamış bir söz verdim mi? Sonraki adım müşteriye açık mı? Takibini kimin yapacağı belli mi?

Kurgusal eğitim örneğidir. Gerçek kullanımda kurum süreçleri ve uzman onayıyla uyarlanır. Müşteri veya sipariş verisi içermez.