

Interaction type	Category	Standard	Arabic notes	Examples
Calls	Opening	Greeting	تحية الوقت أو السلام عليكم، يجب أن تكون بطريقة مَرَحبة ب العميل	أهلا ببك في منزلي، مي معاك، ازاي أقدر أساعدك؟ صباح الخير، معاك سيد من شركة منزلي، ازاي أقدر أساعدك؟ السلام عليكم، منعم من منزلي، ازاي أقدر أساعدك؟ المهم نحسس العميل بالترحيب و الاستعداد للمساعدة
		Company name	ينبغي ذكر اسم الشركة بشكل واضح، هذا يدل على مدى احترافية الشركة و تبنيتها إجراءات قياسية في خدمة العملاء	
		Agent Name	ينبغي ذكر اسم موظف خدمة العملاء بشكل واضح	
		Offer help	عرض المساعدة على العميل من خلال سؤاله كيف ممكن أساعدك، يُعطي إحساس للعميل بالترحيب و انتظار معرفة طلبه لتقديم المساعدة اللازمة	
	Verification	Customer Name	من إجراءات حماية البيانات الخاصة بالعملاء السؤال عن بعض البيانات الخاصة بطلب العميل و التي لا يمكن توافرها الا من خلاله مثل: اسمه كما هو موضح على الفاتورة رقم الطلب رقم الهاتف المسجل على الفاتورة البريد الالكتروني المسجل على الفاتورة	سؤال العميل عن الاسم و رقم الطلب هي أساسيات التحقق من بيانات العميل، أتشرف بإسم حضرتك ممكن رقم الطلب؟ ممكن نسأل عن المنتج المطلوب كنوع من التحقق من البيانات
		Order #		
		Phone		
	Caller name	Using caller name 2 times	ينبغي خلال المكالمة استخدام اسم العميل في توجيه كلام مباشر له لجذب انتباهه و اشعاره بالتميز و هذا مرة أو مرتين خلال المكالمة	ممكن بعد السؤال عن اسم العميل، أهلا ببك أستاذ محمد ممكن كمان لجذب انتباه العميل، أستاذ أيمن، انا بعث لحضرتك صورة المنتج على الواتس اب، وصلت لحضرتك؟
	Solution		توفير حل مناسب للعميل حسب سياسة الشركة و تجنب أي وعود غير مؤكده أو قابلة للتحقيق	

	Call back	Date Time Solution	عند الوعد بمعاودة الاتصال، يجب علينا الوفاء بوعدنا كاملاً من حيث: التاريخ الوقت تقديم الحل المناسب	أستاذة ساره، انا بتابع على طلب حضرتك و هرجع اكلمك خلال ساعتين، هل ده مناسب لحضرتك؟ طبعاً لازم نسأل اذا كان معاد الاتصال مناسب و لو العميل عارف انه هيكون مشغول هيحدد معنا انسب وقت للاتصال عند الاتصال بالعميل، نقوم بتعريف انفسنا، السلام عليكم أستاذة ساره، معاكي سيد من شركة منزلي، بكلمك في وقت مناسب؟
	Closure	Additional help? Thanking caller	يجب ان يتم بعد التأكد ان العميل راض عن الحل المقدم او بعد وعده بمكالمة في وقت لاحق و يجب علينا سؤال العميل ان كان هناك شئ آخر يمكن تقديم المساعدة له بالاضافة لاستفساره السابق ثم انتهاء المكالمة بعد شكر العميل لاتصاله بشركة منزلي	عند الانتهاء من اجابة طلب العميل، نسأل، في أي شئ آخر أقدر أساعدك بيه؟ أو نختار السؤال المناسب لنا لأن من المهم اننا نسأل بشأن بعض العملاء بيكونو عايزين يسألو عن اكثر من حاجة و احيانا بيتيم نسيان السؤال الثاني خلال الاستفسار عن الأول شكراً لاتصالك بمنزلي
WhatsApp + E-Mail	Human touch	Greeting	تحية الوقت او السلام عليكم و الترحيب بالعميل	اذا كنا نعرف الاسم نستخدمه او بنسأل عليه بعد تحية العميل مساء الخير ، أتشرف بالاسم؟ صباح الخير أستاذ أحمد، ازاي أقدر أساعدك
	Standard	Professional language	لغة منزلي هي العربية المصرية السهلة البسيطة مع الاخذ في الاعتبار عدم استخدام مصطلحات دارجة أو خارجة مع العميل أو غير احترافية بأي شكل حتى لو بدأها العميل يجب ملاحظة أن ما نرسله للعميل مكتوباً هو دليل بيد من يرغب بالإساءة اليها أو تشويه سمعة الشركة لكن في نفس الوقت يجب الانسى الود و الترحيب بالعملاء	حالاً بشوف لحضرتك الطلب بتابع مع القسم المختص و ارجع لحضرتك خلال ساعة برسل لحضرتك صورة من المنتج بيتم التوصيل خلال من اسبوعين ل ٣ اسابيع الحقيقة الاسترداد غير متاح في حالة المنتجات المصنعة حسب الطلب، في الحالة دي بيتيم خصم ٧٠٪ من قيمة ال down payment
		Grammer	عند الرد باللغة الانجليزية، يجب مراعاة القواعد اللغوية جيداً	
		Spelling	يجب مراعاة استخدام التهجئة الصحيحة بأي لغة و استخدام المسافات بين كل كلمة وأخرى	

		Solution	اذا كنا سنوفر الحل للعميل من خلال الايميل او الواتس فيجب توفيره بشكل كامل مع مراعاة اشتراطات العقد و عدم الوعد بأي شئ غير قابل تحقيقه اذا كنا سنوفر الحل من خلال مكالمة هاتفية فيجب ذكر ذلك في المحادثة مع العميل بأننا سنقوم بالاتصال به	
	Time	SLA	عند الوعد بمدة زمنية معينة الحل، يجب الالتزام بها و يجب الالتزام بالرد على العميل خلال المدة القياسية لكل طلب	