Exemple pratique – Confirmation de commande par téléphone

Objectif : Confirmer les informations d'une commande et assurer une bonne communication .avec le client

Accueil du client .1

Bonjour Madame/Monsieur, je vous appelle concernant votre commande. Est-ce que je peux ? vous prendre une minute

Vérification du produit .2

.Je voudrais confirmer avec vous le produit commandé et la quantité, s'il vous plaît

Vérification des coordonnées .3

Pouvez-vous me confirmer votre nom complet, votre numéro de téléphone et votre adresse ? de livraison, s'il vous plaît

Récapitulatif de la commande .4

: Je récapitule votre commande

- [Produit : [Nom du produit
- [Quantité : [Quantité
- [Couleur / Taille : [Selon le produit
- [Nom : [Nom complet
- [Téléphone : [Numéro
- [Adresse : [Adresse de livraison

? Est-ce que vous confirmez votre commande

Fin de l'appel .5

Merci pour votre confirmation. Votre commande sera préparée et livrée dans les meilleurs .délais. Je vous souhaite une excellente journée. Au revoir

: Compétences mobilisées

- Écoute active
- Communication téléphonique
- Vérification des commandes
- Service client
- Confirmation des coordonnées