בס"ד



**תסריט לשירות מענה טלפוני –"תמסורת (לייט)"- 60 דק' זמן מזכירות**

|  |
| --- |
|  |

**מספר לקוח**

|  |
| --- |
|  |

**שם החברה**

**תחום פעילות:**

|  |  |
| --- | --- |
| **תאריך תחילת השירות** |  |
| **מס' טלפון מוקצה** |  |
| **משפט פתיחה של המוקדנית** |  |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **שם**(שם העובד) | **מחלקה**(אם יש חלוקה למחלקות) | **לקבלת ומסירת פרטים למתקשר** |
| 1 | שם מלא |  | פרטים לבקש מהמתקשר-* שם פרטי
* טלפון
* דוא"ל
* איך הגעת אלינו? וכד'
* ??
* פרטי הפנייה

מייל לקבלת פניות- "כתובת מייל" SMS – "מספר פלאפון" |

|  |  |
| --- | --- |
| **משפט סיום של המוקדנית** | דוגמא: " אני מעבירה את הפרטים ונציג יחזור אליכם בהקדם " |

 |
|

|  |
| --- |
| **פרטים המותרים להעברה לצד ג'**נא לפרט |
| שם החברה |  | שירותי החברה |  |
| כתובת החברה |  | כתובת אתר החברה |  |
| מס' טלפון |  | מס' פקס |  |
| כתובת דוא"ל |  | אחר |  |

 |
| פרטים נוספים– הערות - |  |

שעות פעילות המוקד המענה בימים: א'–ה' 08:00 - 24:00, ו' וערבי חג 08:00 - 12:00/13:00, שבת– סגור.