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.