

**Инструкция по работе  
с смс-информированием заказчиков о статусе заказа  
с возможностью отслеживания этапов изготовления двери.**

Для каждого оформленного заказа планируется отправка 3х смс-сообщений:

**1. При оформлении заказа в магазине:**

Ваш заказ оформлен. Отслеживайте по ссылке:  
<http://ft1.su/11WF6400>

**2. При оформлении заказа в производство:**

Ваш заказ запущен в производство.  
Отслеживайте по ссылке:  
<http://ft1.su/11WF6400>

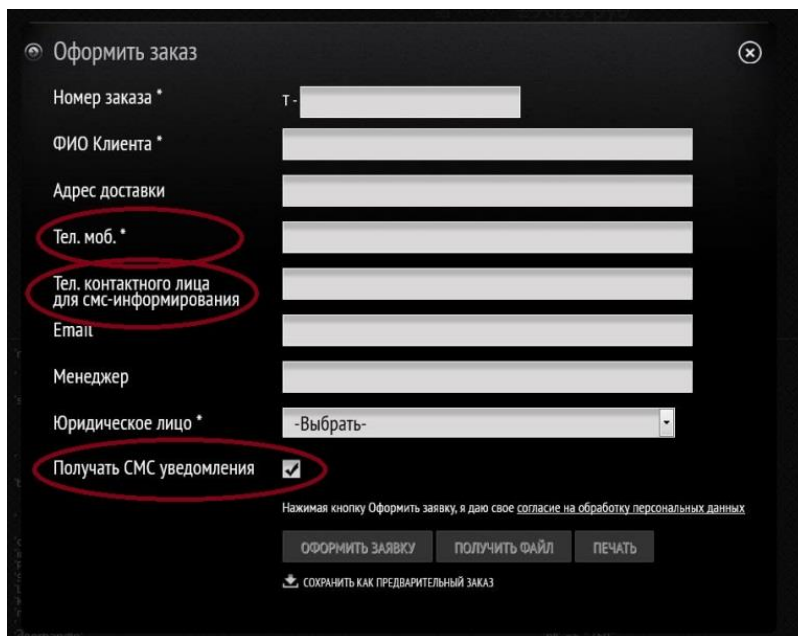
**3. При отгрузке заказа с завода:**

Ваш заказ отгружен с завода. Подробнее:  
<http://ft1.su/11WF6400>

В электронной форме **Оформить заказ** появляется дополнительное поле **Получать смс-уведомления**. Флажок в этом поле установлен по умолчанию, если клиенту не требуется смс-уведомление, то флажок легко снимается и смс-сообщения **не приходят**.

Просим обратить на это внимание менеджеров, работающих с клиентами.

Также настоятельно просим хранить оформленные бланки заказа, подписанные клиентом, минимум в течение одного месяца.



В электронной форме оформления заказа присутствует два поля для внесения номера телефона клиента:

Поле **Тел. моб.\*** - является **обязательным к заполнению**. На этот номер будет приходить смс-сообщения.

Поле **Тел. контактного лица для смс-информирования** – является **дополнительным**. Оно не обязательно к заполнению, но если оно будет заполнено, то смс-сообщения будут приходить **ТОЛЬКО** на номер, указанный в этом поле.

В печатной форме бланка заказа появляется строка о согласии на смс-информирование, с **обязательной подписью клиента**, если он согласен получать смс-сообщения от производителя.

УВЕЛИЧЕННЫЙ СРОК  
ИЗГОТОВЛЕНИЯ ДВЕРИ

Доборные элементы в стоимость заказа **не входят**. При самостоятельном расширении проема демонтаж двери осуществляется силами заказчика.

\*Световой проем – проем в двери при открытой створке, т.е. это внутреннее расстояние между стоевыми короба по ширине и по высоте.

Изменения в бланк заказа вносятся в день оформления и оплаты двери. Позднее изменения не обсуждаются и не принимаются.

Фамилия продавца \_\_\_\_\_ Юр.лицо \_\_\_\_\_ ИП Носаченко Г.А. \_\_\_\_\_

**Согласен получать СМС-информирование о статусе заказа**

Подпись покупателя (с расшифровкой) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись покупателя / расшифровка

Отслеживайте готовность вашей двери



Важное дополнение:

СМС-уведомления являются удобным сервисом, помогающим клиенту комфортно и без лишних уточняющих звонков владеть информацией о сроках готовности и этапах производства своего заказа. Поэтому задача Трекера - обеспечить клиенту этот комфорт, а задача менеджера довести до клиента информацию о таком удобном сервисе, как Трекер.

Если прямо спрашивать клиента «Хотите ли Вы получать смс-сообщения», 50% клиентов ответит «Нет». Это его право, но это не в наших с Вами интересах, т.к. клиент будет лишен возможности оценить все преимущества нашего сервиса.

*Предлагаем вариант речевого стандарта по смс-информированию, который поможет в работе с клиентом:*

***Мы будем информировать Вас о готовности заказа при помощи он-лайн Трекера. Вам придет смс-сообщение со ссылкой для перехода на Ваш заказ.*** – это фраза, которая в первую очередь вызывает у клиента интерес к Трекеру и не наводит на мысль отказаться от смс-информирования. При этом такое право у него, по-прежнему, остается.