|  |  |
| --- | --- |
| **MEDEWERKERSINSTRUCTIE**  chatgesprekken met klanten |  |
| **standaardzin bij opening**   * Welkom op de live-chat van Modehuis Esperia! U chat nu met [naam medewerker]. Hoe kan ik u van dienst zijn?   **tijdens het gesprek**   * Stel vragen om te onderzoeken waarom de klant contact zoekt met de klantenservice. * Controleer altijd of je de vraag van de klant goed begrepen hebt. * Gebruik de orderlijst als de klant een vraag heeft over een geplaatste bestelling. * Controleer bij een vraag over een bestelling of je daadwerkelijk met de juiste klant chat. Doe dat door naar het ordernummer en het telefoonnummer van de klant te vragen.   **standaardzinnen bij afsluiting**   * Is uw vraag beantwoord? * Heeft u nog een andere vraag? * Dank u voor dit gesprek, [naam klant]. Ik wens u nog een fijne dag toe. | |