

Сотрудник: Здравствуйте! (Ждем обязательно, когда человек отреагирует (Именно в этот момент происходит «Connect» в голове у Клиента))

Клиент: Добрый день

Сотрудник: Алексей? (обязательно уточняем имя)

Клиент: Да

Сотрудник: Меня зовут «Имя сотрудника», отдел Контроля Качества туроператор Болгарии Аэлита, вы обращались к нам для оформления визы в Болгарию, подскажите, пожалуйста, получили визу или нет?

Клиент: Да, получил.

Сотрудник: Помогите, пожалуйста, нам стать ещё лучше для Вас, подскажите, что мы могли бы улучшить в обслуживании с Вашей точки зрения?

Клиент: Мне не очень понравилось ждать, и хотел бы не ездить в офис, а получить Визу прямо не выходя из офиса/дома и т.д...(обычно либо говорят много, либо говорят что все понравилось)

Сотрудник: Алексей, благодарю за развернутые мысли, обязательно передам информацию руководству, мы знаем, что у Вас есть выбор, спасибо, что выбрали нас! Хорошего Вам дня!