

Позивање: Када долазите у кућу клијента, уверите се да имате следеће информације:

- Ваш Сантрах ИД

1.  Диал бесплатни број додељен вашој агенцији.



Сантрах систем ће рећи: **Добродошли у Сантрах.** За енглески језик, притисните један (1). За египатски арапски, молимо притисните два (2). За бурмански, притисните три (3). За кинески мандарински, притисните четири (4). За француски језик, притисните пет (5). За Хинди, притисните шест (6). За Хмонг, притисните седам (7). За Лаотијан, притисните осам (8). За Непалски, притисните девет (9). За руски, притисните десет (10). За српски, притисните једанаест (11). За Сомалија, притисните дванаест (12). За шпански, притисните тринаест (13). За Свахили, притисните четрнаест (14). За вијетнамски, притисните петнаест (15).

Сваки језик је у том језику.

2.  Притисните број који одговара језику који желите да чујете.

Остатак позива ће бити на изабраном језику.



Сантрах ће рећи: „Добродошли, молим вас унесите ваш Сантрах ИД.“

3.  Ентер уоур Сантрах ИД.



Сантрах ће рећи: **Да ли је ово групна посета?** Притисните један (1) за Да или два (2) за Не.

4.  Притисните један (1) за групну посету.



Сантрах ће рећи: **Притисните једну (1) да бисте започели нову групну посету, две (2) да бисте наставили са групном посетом, три (3) да бисте се придружили групној посети, или четири (4) да бисте изашли из менија групне посете.**

(1) Да бисте започели нову групну посету:

(2) Да бисте наставили групну посету:

5.  Притисните један (1) да бисте започели нову групну посету.

Сантрах ће рећи:



„Почећете нову групну посету са шифром посете (ГРУПНИ КОД).“

6. Наставите са кораком 7.

5.  Притисните два (2) да бисте наставили групну посету.



Сантрах ће рећи: „Унесите шифру групне посете.“

6.  Притисните бројеве шифре групних посета.

Сантрах ће рећи:



Придружићете се групној посети са шифром посете (ГРУПНИ КОД).



Сантрах ће рећи: „Притисните један (1) да бисте додали клијента у групну посету, два (2) да бисте обавили посету за клијента, три (3) да бисте чули шифру групне посете, четири (4) да бисте напустили целу групну посету или да бисте прекинули везу ако желите да завршите овај позив.”



7. Пресс (1) да бисте додали клијента.



Сантрах ће рећи: „Молим вас да изаберете локацију услуге. Притисните један (1) за Дом, притисните два (2) за Заједницу.



8. Притисните један (1) да бисте изабрали кућу или две (2) да бисте изабрали заједницу.



Сантрах ће рећи: „Ако је ово посета за верификацију фиксне посете помоћу ФВВ уређаја, притисните тастер (*) да бисте унели бројеве за верификацију посете. У супротном, притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.

Ако је ово ФВВ позив, притисните тастер (*) и погледајте ФВВ позивни референтни водич за детаљна упутства за процес ФВВ позива. Ако ово није ФВВ позив, притисните тастер „тараба“ (#) и наставите.



Притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.



Сантрах ће рећи: **Изаберите један (1) да позовете или два (2) да бисте се јавили.**



9. Притисните један (1) тастер за „Позови“.



Сантрах ће рећи: „Примљено у (Тим). Хвала, довиђења.”



10. висит уп.

Позивање: Када напуштате кућу клијента, уверите се да имате следеће информације:

- Ваш Сантрах ИД, шифра за групне посете.
- ИД услуге, ИД задатка, ако је потребно.
- Клијент је на располагању за проверу посете.

Пратите кораке од 1 до 4 , а затим наставите.



Сантрах ће рећи: **Притисните један (1) да бисте започели нову групну посету, два (2) да бисте наставили са групном посетом, три (3) да бисте се придружили групној посети или четири (4) да бисте изашли из менија групне посете.**



Притисните два (2) да бисте наставили групну посету.



Сантрах ће рећи: „Унесите шифру групне посете.”



11. Унесите шифру групне посете.

-  Сантрах ће рећи: „Наставићете групну посету са шифром посете (ГРУПНИ КОД). Притисните један (1) да бисте додали клијента у групну посету, два (2) да бисте обавили посету за клијента, три (3) да бисте чули шифру групне посете, четири (4) да бисте напустили целу групну посету или да бисте прекинули везу ако желите да завршите овај позив.

НАПОМЕНА: Ако сте направили грешку и морате да одбаците све податке које сте претходно унели за све посете у овој групи, притисните четири (4) да бисте напустили целу групну посету.

12.  Притисните два (2) кључа да бисте завршили посету за клијента.

-  Сантрах ће рећи: „Ако је ово посета за верификацију фиксне посете помоћу ФВВ уређаја, притисните тастер (*) да бисте унели бројеве за верификацију посете. У супротном, притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.

Ако је ово ФВВ позив, притисните тастер (*) и погледајте ФВВ позивни референтни водич за детаљна упутства за процес ФВВ позива. Ако ово није ФВВ позив, притисните тастер „тараба“ (#) и наставите.

13.  Притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.

-  Сантрах ће рећи: Изаберите један (1) да позовете или два (2) да бисте се јавили.

14.  Притисните два (2) кључа да бисте „Позвали“.

-  Сантрах ће рећи: \“Примљено у (Тим). Молимо унесите идентификациони број услуге.“

15.  Унесите идентификациони број услуге услуге коју сте обавили.

Погледајте листу услуга ваше агенције.

-  Сантрах ће рећи: „Ушли сте (сервис). Притисните један (1) да бисте прихватили, два (2) да покушате поново.

16.  Притисните један (1) тастер да бисте прихватили или притисните два (2) кључа да бисте покушали поново.

-  Сантрах ће рећи: Унесите број задатака.“

17.  Унесите укупан број задатака обављених за клијента.

-  Сантрах ће рећи: Унесите ИД задатка.

18.  Унесите ИД број задатка за задатак који сте обавили.

-  Сантрах ће рећи: ” (Опис(и) задатака)) Унели сте (НУМБЕР) задатак(ове). Да бисте забележили глас клијента, притисните један (1) и предајте телефон клијенту или два (2) ако клијент није у могућности да учествује.

19.  Притисните '1' да бисте снимили глас клијента.
ИЛИ

20.  Пресс '2' ако клијент није у могућности да учествује.
21.  Дајте телефон клијенту и клијенту ће бити затражено да наведе своје име и данашњи датум.
 Сантрах ће рећи: „Молим вас, реците своје име и презиме и данашњи датум.
22.  Клијент треба да каже своје прво, презиме и данашњи датум.
 Сантрах ће рећи: \“У позиву примљеном у (Тим). Позив примљен у (Тим). Укупно трајање посете (НУМБЕР) минута. Притисните један (1) да бисте потврдили, два (2) да одбијете, три (3) да бисте поновили.
23.  Клијент треба да притисне одговарајућу опцију.
 Сантрах ће рећи: „Служба је била (служба). Притисните један (1) да бисте потврдили, два (2) да одбијете, три (3) да бисте поновили.
24.  Клијент треба да притисне одговарајућу опцију. Обесите се и поновите за сваког клијента у групној посети када се обави њихова посета.



Групна посета Позивни референтни водич:

Број рачуна Агенције: СТХ

Напишите свој Сантрах ИД број изнад за лаку референцу.

Бирање:

Карактеристике:

Позив у/излазну промјену
Групна посета - Да
Изаберите локацију
Задатак
Провера клијента - Услуга

Изаберите језик
Провера фиксних посета - Не
Провера клијента-запис
Провера клијента - посета