

Standardy komunikacji z klientem

Jak odpowiadamy na zapytania - ton i zasady

Ton wypowiedzi

- Piszemy po polsku, uprzejmie, rzeczowo i zwięźle.
- Zwracamy się do klienta per „Państwo”.
- Odpowiadamy konkretnie, bez ozdobników i żargonu.

Zasady merytoryczne

- Podajemy wyłącznie ceny i warunki z aktualnej oferty i cennika.
- Nie składamy obietnic wykraczających poza procedury (np. terminy, rabaty spoza cennika).
- Jeśli w materiałach nie ma odpowiedzi, mówimy o tym wprost i kierujemy do biura obsługi.
- Nie zmyślamy danych i nie podajemy informacji, których nie ma w dokumentach firmowych.

Dane kontaktowe

- Biuro obsługi: bok@ziarnovia.example, czynne pon.-pt. 8:00-16:00.
- Sprawy pilne (awaria ekspresu) oznaczamy w tytule słowem AWARIA.

Dokument przykładowy, przygotowany na potrzeby poradnika JSystems „Własny GPT dla firmy bez kodowania”. Dane i ceny są fikcyjne.