

[ WIZWID CS 센터 상담 스크립트 \_ 5. 클레임 ]

<p><b>질문(Q)</b></p>	<p>7. 전 상담원의 실수로 인해 주문취소 누락됨</p>
<p><b>답변(A)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품이 출고되지 않은 경우 먼저 정확하게 요청하신 취소를 진행해 드려야 하는데 이렇게 다시 한번 연락 주시는 번거로움을 드려 정말 죄송합니다. 말씀하신 주문은 제가 신속히 취소하여 드리겠습니다.</li> <li>• 상품이 출고된 경우 먼저 정확하게 요청하신 취소를 진행해 드려야 하는데 이렇게 다시 한번 연락 주시는 불편을 드려 정말 죄송합니다. 고객님의 제품은 현재 배송중으로 확인되는데요 혹시 어떠한 상품인지 먼저 받아보신 후 다시 한번 연락 주시면 어떨까요? 연락 주시면 신속하게 무료 반품으로 진행해 드리겠습니다.</li> </ul>
<p><b>상담 Tip</b></p>	<p>진심어린 사과 표현</p>