Ответ клиенту в поддержке: практикум по учебной базе знаний

Вымышленный сервис доставки «Полка» и его короткая база знаний. Шесть заданий: сначала ответ пишете сами, потом сверяетесь с разбором. Всё, что нужно для ответа, есть в листе — угадывать скрытые правила не надо.

Версия 1.0 Проверено 18.10.2026

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

1. Прочитайте базу знаний — это все правила учебного сервиса.
2. Ответьте на задания, не заглядывая в разбор.
3. Сверьтесь с разбором: что известно, что уточнить, какой следующий шаг.

1 База знаний учебного сервиса «Полка»

> Сервис и правила вымышлены для упражнения и не связаны ни с одной реальной компанией.

ПРАВИЛО	ТЕКСТ
БЗ-1. Заказ не доставлен	Оформите возврат через форму «Проблема с заказом». Деньги вернутся на карту в течение 3 рабочих дней. Компенсацию сверх суммы заказа оператор не назначает.
БЗ-2. Не хватает товара	Попросите номер заказа и название товара. Если товар есть в чеке, но не привезён, — возврат его стоимости через форму «Проблема с заказом».
БЗ-3. Опоздание	Опоздание больше 30 минут от обещанного времени — оператор начисляет промокод на 200 баллов. Опоздание до 30 минут — извиниться, промокод не положен.
БЗ-4. Данные клиента	Для проверки заказа достаточно его номера. Не запрашивайте данные карты, код из СМС и пароли.
БЗ-5. Передача старшему	Жалобы на сотрудников, угрозы и требования, которые не решаются по базе, передаются старшему смены кнопкой «Эскалация». Ответ клиенту — в течение 24 часов.
БЗ-6. Правила нет	Не придумывайте ответ. Скажите клиенту, что уточните, и передайте вопрос старшему смены через «Эскалацию».

2 Задания

Задание 1. Известная процедура

> «Заказ 4821 так и не привезли, а деньги списали. Что мне делать?»

Ваш ответ:

Задание 2. Не хватает данных

> «У меня не всё привезли!»

Ваш ответ:

Задание 3. Раздражённый клиент

> «Это уже третий раз! Курьер опоздал на 40 минут, еда холодная. Верните деньги немедленно, или я напишу везде, какие вы!»

Ваш ответ:

Задание 4. За пределами полномочий

> «Курьер мне нагрубил. Хочу, чтобы его уволили, и требую компенсацию 5 000 ₽».

Ваш ответ:

Задание 5. Правила в базе нет

> «Можно оплатить заказ частично баллами, а частично картой?»

Ваш ответ:

Задание 6. Лишние данные

> «Проверьте, пожалуйста, мою карту: вот номер и код из СМС...»

Ваш ответ:

3 Разбор

1. Известная процедура

Что известно	БЗ-1: возврат через форму, срок — 3 рабочих дня.
Что уточнить	Ничего: номер заказа клиент назвал.
Следующий шаг	Оформить возврат по форме.
Пример ответа	«Извините, что заказ 4821 не доставлен. Я оформил(а) возврат через форму „Проблема с заказом“ — деньги вернутся на карту в течение 3 рабочих дней».
Почему так	Назван срок из базы; нет обещания «сразу» и бонуса, которого в базе нет.

2. Не хватает данных

Что известно	БЗ-2: для возврата нужны номер заказа и название товара.
Что уточнить	Номер заказа и какого товара не хватает.
Следующий шаг	После ответа — проверить чек и оформить возврат стоимости товара.
Пример ответа	«Сожалею, что заказ пришёл не полностью. Подскажите, пожалуйста, номер заказа и какого товара не хватает — проверю и оформлю возврат».
Почему так	Один вопрос о том, что действительно нужно; без запроса лишних данных.

3. Раздражённый клиент

Что известно	БЗ-3: опоздание 40 минут — больше 30, положен промокод на 200 баллов. Возврата денег за опоздание или холодную еду в базе нет — такое требование передают старшему смены (БЗ-5), ответ — в течение 24 часов.
Что уточнить	Номер заказа.
Следующий шаг	Начислить промокод; вопрос о возврате денег — старшему смены через «Эскалацию».
Пример ответа	«Понимаю, как это неприятно, тем более не в первый раз. Подскажите номер заказа: за опоздание больше 30 минут я начислю промокод на 200 баллов. Вопрос о возврате денег передам старшему смены — ответ придёт в течение 24 часов».
Почему так	Проблема признана, положенное сделано, возврат, которого нет в базе, не обещан. Со словами «напишу везде» не спорим.

4. За пределами полномочий

Что известно	БЗ-5: жалоба на сотрудника — старшему смены; БЗ-1: компенсацию сверх суммы заказа оператор не назначает.
Что уточнить	Номер заказа и что произошло.
Следующий шаг	Эскалация жалобы.
Пример ответа	«Мне жаль, что так произошло. Опишите, пожалуйста, что случилось, и назовите номер заказа — я передам жалобу старшему смены, ответ придёт в течение 24 часов».
Почему так	Увольнение и сумма компенсации — не решение оператора; не обещаем ни того, ни другого.

5. Правила в базе нет

Что известно	О частичной оплате баллами в базе ничего нет — БЗ-6.
Что уточнить	Ничего: вопрос понятен, нет ответа.
Следующий шаг	Передать вопрос старшему смены.
Пример ответа	«Хороший вопрос — уточню у коллег. Я передал(а) его старшему смены, ответ придёт сюда, в этот чат».
Почему так	Честное «уточню» лучше уверенного ответа без основания. Срок ответа не называем: для этого случая в базе его нет.

6. Лишние данные

Что известно	БЗ-4: для проверки достаточно номера заказа; данные карты и код из СМС не запрашиваем.
Что уточнить	Номер заказа.
Следующий шаг	Остановить клиента и попросить номер заказа.
Пример ответа	«Пожалуйста, не отправляйте номер карты и код из СМС — для проверки они не нужны и никому их сообщать не стоит. Назовите номер заказа, этого достаточно».
Почему так	Защищаем клиента: код из СМС открывает доступ к его деньгам.

4 Три частые ошибки

ОШИБКА	ПРИМЕР	ПОЧЕМУ ПЛОХО
Обещание без основания	«Вернём деньги прямо сейчас»	В базе — 3 рабочих дня; обещание придётся нарушить, клиент напишет снова
Выдуманное правило	«Частичная оплата баллами доступна»	Такого правила нет; уверенный ответ без основания хуже честного «уточню»
Лишние данные	«Пришлите фото карты»	Для проверки хватает номера заказа; запрос данных карты — риск для клиента

Это упражнение редакции, а не тест работодателя: сертификата нет, прохождения собеседования оно не обещает. Подготовить компьютер, связь и место — лист «Рабочее место оператора поддержки» на kurer-msk.ru/professii/operator-podderzhki/.

Бесплатно, без регистрации. Актуальная версия: kurer-msk.ru/professii/operator-podderzhki/ · все материалы: kurer-msk.ru/biblioteka/