

কল সেন্টার/কন্ট্রোল রুম এজেন্ট স্ক্রিপ্ট

১. আসসালামুআলাইকুম স্যার ।

২. ডিপিডিসি কল সেন্টার /কন্ট্রোল রুম থেকে..... বলছি । স্যার / ম্যাডাম আপনাকে কিভাবে সাহায্য করতে পারি ।

৩.কথোপোকথন ।

৪. কথোপোকথন শুনে যদি মনে হয় গ্রাহক সমস্যায় আছেন তাহলে বলতে হবে “আপনার এই সমস্যার জন্য আমরা আন্তরিকভাবে দুঃখিত” ।

৫. সমস্যা সমাধান ও কথোপোকথন শেষ । স্যার / ম্যাডাম আপনাকে আর কোনা ভাবে সাহায্য করতে পারি ?

৬. ডিপিডিসি কল সেন্টারে ফোন করার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ স্যার / ম্যাডাম ।

** যদি কোন কারনে গ্রাহককে সার্ভিস দিতে বেশী সময় লাগে তাহলে প্রতি ১০ সেকেন্ড পর পর বলতে হবে “স্যার / ম্যাডাম অনুগ্রহপূর্বক একটু অপেক্ষা করুন” ।

** যদি কোন কারনে গ্রাহককের কল ট্রান্সফার করতে হয় তাহলে গ্রাহককে বলতে হবে “স্যার / ম্যাডাম আপনার এই সমস্যাটি সমাধানের জন্য আপনার কলটি এ ট্রান্সফার করা হচ্ছে অনুগ্রহপূর্বক একটু অপেক্ষা করুন” ।