

OBLASTI, SE KTERÝMI VÁM TÝNA UMÍ PORADIT:

VYÚČTOVÁNÍ

- **Inkaso**
 - Neproběhlé inkaso
 - Změna výše inkasa
- **Částka na vyúčtování**
- **Způsoby placení**
 - Kontrola
 - Platební údaje
 - Způsoby placení
- **Přeplatek**
- **Nepřišlo vyúčtování**

SMLOUVA

- Datum vypršení smlouvy
- PIN, PUK
- Ukončení smlouvy
- OKU

KONTAKT

- Na prodejnu
- Operátora

ZAŘÍZENÍ

- **Reklamace**
- **Nastavení**
 - Telefon
 - Modem
 - Tablet
 - Televizi
- **Nabídka**

ZTRÁTA SIM KARTY

STAV MOJÍ

- Objednávky
- Stížnosti
- Poruchy

DATA

- **Datový limit (FUP)**
- **Navýšení datového limitu**

PORUCHY

- **DSL**
 - Nefunkční internet
 - Nastavení wifi
 - Zapojení modemu
- **Pevný internet vzduchem**
- **Pevný internet do zásuvky**
- **Porucha sms a volání**

TARIFY

- **Nový tarif**
- **Změna tarifu**
- **Stávající tarif**

SLUŽBY

- **MMS**
- **Roaming**
- **Hlasová schránka**
- **Platba mobilem (m-platba)**
- **Zábavní služby**

INTERNET V MOBILU (MOBILNÍ DATA)

- **Datový limit**
- **Porucha internetu**
- **Nabídka internetu**

MAGENTA

JAKÝM SLOVŮM ČI SLOVNÍM SPOJENÍM TÝNA ROZUMÍ:

PŘÍKLAD KLÍČOVÝCH SLOV A SPOJENÍ:

- Nefunguje mi internet
- Nepřišla mi faktura
- Kdy mi končí smlouva
- Informace o mém tarifu
- Nabídka tarifů
- Změna tarifů
- Vyúčtování

JAK NA TÝNU MLUVIT?

- Nechte Týnu domluvit
- Vybírejte nejlépe z nabízených možností od Týny
- Odpovídejte nejjednodušším možným způsobem, nejlépe ANO nebo NE, pokud je to možné
- Dlouhá souvětí Týna zatím neumí zpracovat, proto používejte slova nebo krátká slovní spojení
- Omezte zvuky v pozadí jako televize či hovor s rodinnými příslušníky
- Slovní spojení, jako potřebuji zjistit nebo rád bych věděl, není zapotřebí používat

UKÁZKOVÝ HOVOR S TÝNOU:

Příklad 1

T: Dobrý den, jsem Týna a pomůžu Vám s vyúčtováním, nejsem sice živý člověk, ale rozumím jednoduchým větám, takže na mě prosím mluvte. Mám se podívat, jestli jsou Vaše vyúčtování zaplacená a kolik zbývá zaplatit?

Z: ANO

T: Hned to bude, své poslední vyúčtování máte / nemáte zaplacené. Aktuálně u Vás vidím neuhrazených XX Kč. Pro převod z účtu trvá cesta až 2 pracovní dny, pro platbu složenkou dokonce 4. Potřebujete poradit, jak vyúčtování zaplatit?

Z: ANO

T: Od toho jsem tady. Zaplatit můžete bankovním převodem, na poště nebo za poplatek v kterékoliv naší pobočce. Do smsky Vám posílám odkaz i na naši aplikaci, kde můžete své vyúčtování zaplatit na jedno kliknutí. Chcete ještě s něčím poradit?

Z: Ne.

T: Doufám, že jsem Vám pomohla a přeji Vám pěkný den.

JAKÝM SLOVŮM ČI SLOVNÍM SPOJENÍM TÝNA ROZUMÍ:

UKÁZKOVÝ HOVOR S TÝNOU:

Příklad 2

T: Dobrý den, jsem robotická asistentka Týna. S čím bych Vám mohla pomoci?

Z: Otevření prodejny Turnov.

T: Rozuměla jsem, že potřebujete kontakt na konkrétního asistenta, pobočku, nebo od nás máte zmeškaný hovor, je to tak?

Z: ANO

T: Výborně, možná už to zaznělo, ale ještě si potvrdím, řešíte kontakt na asistenta, na pobočku nebo od nás máte zmeškaný hovor?

Z: na pobočku

T: Je velmi pravděpodobné, že Váš požadavek umíme vyřešit na našem zákaznickém centru. Chcete to s námi zkusit nebo chcete svůj požadavek vyřešit na prodejně?

Z: Vyřešit na prodejně.

T: Dobře. Připravili jsme pro Vás interaktivní mapu našich prodejen.

SMSkou Vám posílám odkaz. Z mé strany je to všechno, mohu Vám ještě s něčím pomoci?

Z: Ne, děkuji.

T: Doufám, že jsem Vám pomohla. Přeji Vám hezký zbytek dne.

FAQ:

<https://www.t-mobile.cz/podpora/caste-dotazy>