

---

# Стандарты телефонного общения



# Особенности телефонного общения

---

**Помните, что при телефонном общении собеседник Вас не видит.**

Только Ваш голос влияет на то, какое впечатление о компании и о Вас лично создастся у клиента, будет ли усвоена предоставленная Вами информация, насколько клиент будет удовлетворен общением с вами и решением его вопроса.

# Вот почему на протяжении всего диалога важно соблюдать несколько

- **простых правил:**
  - следите за интонацией:  
она всегда должна быть дружелюбной
  - обращайтесь внимание на дикцию:  
слова нужно произносить четко и внятно, чтобы избежать недопонимания и переспрашивания. Особого внимания
  - ведите беседу не быстро, но и не слишком медленно. Учитывайте знание клиентом сферы телекоммуникаций, старайтесь подстраиваться под темп речи клиента

## 4 шага общения с клиентом

---

# Абсолютное большинство диалогов с клиентами строится по стандартной схеме:

- установление контакта
- уточнение причины обращения
- решение вопроса
- завершение контакта

Далее мы обратим более подробное внимание на каждый из перечисленных шагов

# Установление контакта

---

## Шаг первый: установление контакта с клиентом

На этом этапе очень важно, чтобы клиент почувствовал, что мы рады его звонку, ГОТОВЫ к решению его вопроса.



# Установление контакта

---

Согласно стандартам нашей компании, начиная разговор с клиентом, необходимо произнести название компании, свое имя и приветствие.

## Например\*

- Билайн Бизнес, [*Ваше имя*], здравствуйте!
- Билайн Бизнес, группа компаний Вымпелком, [*Ваше имя*], добрый день!
- Билайн Бизнес, отдел финансовой поддержки, [*Ваше имя*],
- Добрый день!

\* Формат приветствия зависит от направления, в котором вы работаете.  
Понаблюдайте за работой опытных коллег.

### Шаг второй: уточнение причины обращения

На этом этапе важно убедиться, что вопрос

Не всегда первая озвученная клиентом фраза клиента вам действительно понятен! является той задачей, которую он хочет решить.

Помните, что человек может не очень хорошо разбираться в особенностях наших продуктов и услуг, путаться в терминологии и т.д.

# Инструменты уточнения причин обращения

Существует достаточно много инструментов уточнения причины обращения клиента.

Со временем вы освоите их все.

А пока мы рассмотрим два основных:

□ вопросы

□ перефразирование



# Инструменты уточнения причин обращения.

## Вопросы

Вопрос – один из самых простых и распространённых способов уточнить, зачем именно обратился клиент.

Мы задаём вопросы в нескольких случаях:

**□ когда нужно получить полное описание ситуации**

**□ когда нужно прояснить запрос**

**□ когда нужно уточнить свое предположение**

# Инструменты уточнения причин обращения.

## Открытые вопросы

### □ Когда нужно получить полное описание ситуации

У клиента неполадки с интернетом, стационарный телефон тоже не работает (при попытке позвонить на номер идет гудок занято, при этом телефон свободен). Клиент пробовал включать и выключать модем, но интернет не заработал.

Специалист (варианты вопросов):

- Скажите, пожалуйста, **как давно** не работает связь?
- А **что** происходит при попытке выйти в интернет?
- Расскажите, пожалуйста, **как** Вы перезагружали оборудование?
- Скажите, пожалуйста, **что** Вы слышите, когда снимаете трубку?

# Инструменты уточнения причин обращения.

## Открытые вопросы

### □ Когда нужно получить полное описание ситуации

Клиент хочет переоформить один из своих договоров на другую компанию и не помнит номера договора.

Специалист:

- Скажите, пожалуйста, **на какие** виды услуг заключался договор, который Вы хотите переоформить?

Клиент на ресепшн просит соединить его с конкретным сотрудником, но этого сотрудника нет на месте.

Специалист:

- **По какому** вопросу Вам необходима помощь? Опишите, пожалуйста, Вашу ситуацию, я постараюсь Вам помочь.

# Инструменты уточнения причин обращения.

## Альтернативные вопросы

### □ **когда нужно прояснить запрос**

Клиент не может отменить переадресацию.

Специалист уточняет:

- Какой вид переадресации у Вас, аварийная или постоянная?

Клиент: Соедините меня, пожалуйста, с моим менеджером по нашему договору, у меня не работает интернет.

Специалист уточняет:

- Вы являетесь нашим клиентом как частное лицо или как юридическое?

Клиент просит счет за прошлый месяц.

Специалист:

- Вы хотите получить счет с курьером или по электронной почте?

# Инструменты уточнения причин обращения.

---

## Закрытые вопросы

□ **когда нужно уточнить своё предположение**

Например:

У клиента не работает интернет, при этом клиент пользуется роутером.

Специалист (варианты вопросов):

- Вы пробовали перезагрузить роутер?
- Вы используете дополнительное телефонное оборудование?
- У Вас есть возможность подключить компьютер напрямую к нашему оборудованию?
- Вы пробовали подключать компьютер напрямую к нашему оборудованию?

# Инструменты уточнения причин обращения.

---

## Вопросы

- Задавайте вопросы, исходя из ситуации клиента
- Не стоит задавать сразу несколько вопросов – клиент не поймет, на какой из них нужно отвечать, и, скорее всего, ответит только на последний
- Задав вопросов, сделайте паузу – дайте клиенту ответить. Если пауза затянулась – подумайте, может вопрос был непонятен?
- Если клиент не понял вопрос – не повторяйте вопрос еще раз в этой формулировке, попробуйте спросить по-другому

# Инструменты уточнения причин обращения.

---

## Перефразирование.

Иногда высказывания клиента настолько запутаны и непонятны, что полезно проверить, насколько правильно вы поняли суть обращения.

Для этого можно **перефразировать** слова клиента, или повторить его же вопрос, но структурировано, с верной терминологией.

Слыша себя со стороны, клиент, как правило, готов сам себя поправить.

Если клиент подтвердил, что Вы правильно поняли его вопрос – можете смело приступать к решению.

# Инструменты уточнения причин обращения.

---

## Перефразирование

Например:

Клиент путано объясняет ситуацию с переездом собственного офиса, заявлением на расторжение договора и сроками отключения.

Специалист:

- **Если я правильно Вас понял**, 15 февраля Вы прислали нам заявление на расторжение договора и в тот же день переехали из этого офиса и больше не пользовались услугами связи.

У клиента претензия:

Последний счет был выставлен за период, когда его компания уже не пользовалась услугами связи, т.к. переехала в другой офис.

Специалист:

- **Я правильно Вас понимаю**, Вас интересует, на каком основании был выставлен последний счет?



## Если нужно взять паузу

---

Если для решения вопроса или уточнения информации Вам нужно взять паузу, обязательно предупредите об этом клиента!

Для этого существуют стандартные фразы:

- Для уточнения необходимой информации мне потребуется 1-2 минуты, подождите, пожалуйста.
- Подождите, пожалуйста, на линии, поиск менеджера может занять 1-2 минуты.
- Минуту, пожалуйста.

## Если нужно взять паузу

---

Возвращаясь к диалогу, не забудьте поблагодарить клиента за ожидание:

- Спасибо за ожидание
- Спасибо за длительное ожидание

Если поиск решения занял больше времени, чем вы просили у клиента, необходимо вернуться к клиенту и попросить его подождать еще.

Помните, время ожидания тянется очень медленно, и даже если вас не было минуту – клиенту может показаться, что вы отсутствовали

## Шаг третий: представление решения

Если вопрос клиента можно решить сразу – просто решите его и сообщите клиенту это решение.



## **Шаг тренировок: предоставление решения**

Часто мы не можем сразу решить вопрос клиента и передаем его запрос в другие подразделения.

## Шаг трений: предоставление решения

При передаче вопроса клиента в другое подразделение:

Сообщите клиенту, что вы зарегистрировали его обращение, сообщите номер (если применимо), возьмите контактную информацию.

Договоритесь, каким образом клиент узнает о решении его вопроса:

- наши специалисты ему перезвонят
- ответ будет направлен по электронной почте
- клиенту необходимо перезвонить нам в определенные сроки

## Шаг четвёртый: завершение контакта

Действия в завершении диалога определяются сложившейся к этому моменту ситуацией.

- если вопрос решён,
  - поблагодарить клиента за обращение и вежливо попрощаться

Например:

- Спасибо за обращение!
- Всего доброго!
- Рад был помочь!

### Шаг четвёртый: завершение контакта

- если для решения вопроса потребуются ещё какие-то действия,  
резюмировать достигнутые договорённости и вежливо попрощаться

Например:

- Итак, копию счета я отправлю на Ваш электронный адрес, а оригинал счета будет доставлен курьером в течение ближайших 2-х дней. Спасибо за ваше обращение, до свидания.
- Наши технические специалисты свяжутся с Вами по контактному телефону после проверки линии. Спасибо за понимание. Всего доброго!

**Не забудьте выполнить  
договоренности с  
клиентом!!!**



# Вопросы для закрепления

---

1. В чём заключаются основные правила телефонного общения, которые нужно соблюдать в диалоге с клиентом?
2. Как звучит стандартное приветствие?
3. Вспомните основные приёмы уточнения вопроса клиента и приведите их примеры.
4. С помощью каких фраз следует брать паузу в диалоге и возвращаться после паузы?
5. Приведите варианты действий специалиста в завершении диалога. От чего они зависят?