



Телефон в деловом мире

А.В. Рогова



Программа

1. Роль телефонного общения.
Минимальный набор навыков и ключевые моменты.
2. Меняем плохие привычки на хорошие: что «не делать» и «делать».
3. О чем говорит Ваш голос.
4. Как получить максимальную пользу от телефонного разговора.
5. Звонок конфликтного клиента.
6. 20 «золотых правил» телефонного этикета.
7. Речевые ошибки.
8. Словесные формы поддержки.
9. Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу.
10. Практические упражнения.



Телефон в деловой сфере

На основе содержания ответов и звучания голоса, у собеседника складывается представление о культурном и интеллектуальном уровне сотрудника, его профессионализме, а также формируется впечатление о компании в целом.



Каждый сотрудник компании должен обладать следующими телефонными навыками:



- знать правила делового и речевого этикета;
- всегда быть вежливой, внимательной к информации абонента
- чаще работать с собственным голосом и интонацией;
- помнить, что *самый лучший голос* для телефонного общения – взрослый, оптимистичный, гибкий, заинтересованный, а *самый худший* – равнодушный;
- уметь узнавать настроение собеседника по первым ноткам его голоса;
- уметь артистично выходить из сложных ситуаций;
- уметь держать под контролем длительность телефонного разговора и тактично вовремя завершать беседу с многоговорящим абонентом;
- уметь не поддаваться на уговоры, отстаивать необходимую точку зрения, если того требуют интересы компании;
- уметь держать под контролем свои эмоции: не повышать голос, не демонстрировать свое раздражение, усталость или сверхзанятость – ни при каких обстоятельствах;
- вести журнал регистрации входящих звонков;
- не забывать своевременно передавать информацию;
- не перебивать говорящего;
- если диалог переходит в монолог – использовать подбадривающие слова;
- передавать более медленно цифры, числа, даты, имена, названия, или попросить повторить;
- музыкальную паузу использовать не более 30 секунд;
- не давать информацию, если абонент не представился;
- иметь список лиц, с которыми разрешено соединять «всегда»;
- ценить свое время и других;
- негативную информацию передавать с интонацией сочувствия с обязательным словом «к сожалению».

Ключевые моменты общения с клиентом по телефону:



- Поприветствовать звонящего клиента
- Представить свою компанию
- Представиться самому
- Предложить помощь или выяснить запрос клиента
- Проясняя запрос клиента, использовать навыки активного слушания
- Поблагодарить клиента



Важные составляющие приятного голоса:

- Четкая дикция
- Грамотная речь

Дружелюбная интонация – основа правильного впечатления в общении по телефону.



**Меняем плохие привычки
на хорошие**



Что НЕ рекомендуется делать	Что делать
Долго не поднимать трубку	Поднять трубку до четвертого звонка телефона
Говорить «Привет», «Да», «Алло» в начале разговора с клиентом.	Сказать «Доброе утро (день)», представиться и назвать свой отдел
Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»	Спросить: «Чем я могу Вам ПОМОЧЬ»
Вести две беседы сразу	Концентрироваться на разговоре и слушать внимательно
Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго	Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время
Использовать для записок клочки бумаги.	Использовать формализованные бланки для записи телефонных разговоров
Передавать трубку по многу раз	Записать номер звонящего и перезвонить ему (выяснить, когда ему удобно перезвонить)
Зажимать микрофон рукой при передаче части разговора тем, кто находится в офисе	Спросить у клиента разрешение поставить его на ожидание.
Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»	Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему
Говорить: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Мне это не интересно», если клиент высказывает жалобу или рекламацию	Внимательно выслушать клиента, понять, в чем суть претензии, и спросить, что вы можете для него сделать
Пить кофе или чай во время разговора, жевать. Звонить клиенту в плохом настроении	Улыбаться, принять позу уверенности, при необходимости встать
Допускать «повисшие контакты»	При невозможности перезвонить в назначенное время обязательно сделать это позже. При разрыве соединения перезвонить должен инициатор звонка

О чем говорит Ваш голос



По голосу человека можно определить:

- эмоциональное состояние собеседника
- его национальность
- социальное положение и статус
- самооценку
- отношение к собеседнику или его предложению
- состояние здоровья
- образовательный и культурный уровень
- примерный возраст



Характеристики «удачного» голоса



- Доброжелательный
- Взрослый
- Заинтересованный
- Низкого тембра
- Оптимистичный
- Гибкий
- Доверительный
- Теплый
- Мелодичный
- Заботливый
- Уверенный
- Дружеский
- Интонационно окрашенный
- Выразительный
- Естественный
- Звучный



Характеристики «неудачного» голоса



- Детский
- Равнодушный
- Родительский (кроме руководителей)
- Резкий или скрипучий
- Хриплый
- Дрожащий
- Пронзительный (высокого тембра)
- Плаксивый
- С одышкой, покашливанием
- Робкий
- Отрывистый
- Слишком громкий
- Тихий, едва слышный
- Бесцветный
- Помпезный, вычурный
- Саркастический тон
- Неуверенный
- Монотонный
- Напряженный
- Слабый
- Скучный

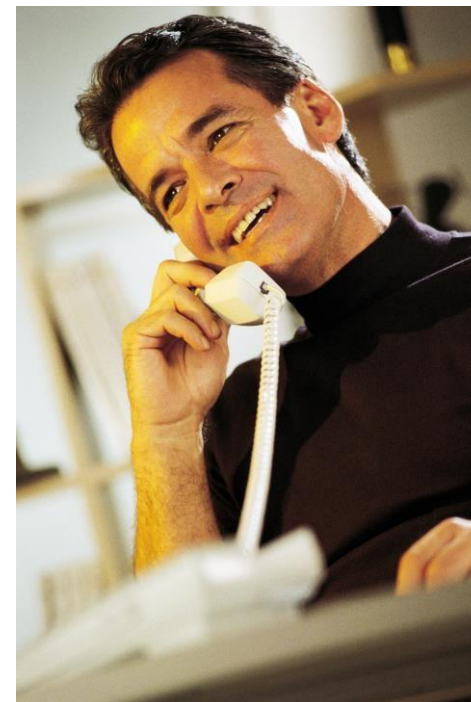


Оцените свой голос, определите те негативные свойства, от которых вы хотели бы избавиться

Как воспринимаются характеристики голоса в телефонных переговорах



- Высокий голос (звонкий, «пионерский») – «мелкий» клерк, человек, не обладающий полномочиями.
- Низкий голос — компетентен, принимает решения.
- Быстрый темп речи – несерьезный разговор.
- Медленный темп речи – тугодум, плохо разбирается в предмете разговора.
- Средний темп речи, со смысловыми паузами – компетентный специалист.
- «Металлический» голос – недоброжелательный, компания не заботится о клиентах.
- «Теплый» голос – доверителен, свидетельствует о готовности решать проблемы клиентов.
- Энергичный, бодрый голос вызывает доверие. Повышение интонации и энергичности к концу фразы присуще сотруднику, который уверен в своих словах, к нему стоит прислушаться. И наоборот, если интонация и энергия падают к концу фразы, то это говорит клиенту о неуверенности и незаинтересованности.



Как получить максимальную пользу от телефонного разговора.



Исходящий звонок

- Начните разговор со слов «Доброе утро», «Добрый день».
- Представьтесь, назовите свою компанию и имя человека, которому звоните.
- Будьте вежливы, доброжелательны и вместе с тем уверены в себе, общаясь с собеседником.
- Спросите, удобно ли вашему собеседнику говорить сейчас. Если нет, то уточните время, когда можно будет перезвонить.
- При невозможности разговора с нужным вам человеком попросите секретаря оставить для него сообщение.
- При разрыве соединения перезвонить должны вы, как инициатор разговора



Сформулируйте ответы на десять ключевых вопросов:



- Что мне необходимо знать о клиенте?
- Чего я хочу достигнуть этим разговором (этой встречей)?
- Какие вопросы я должен задать, чтобы достичь своей цели?
- Что полезного есть для меня в этой встрече?
- Как лучше показать ценность моего товара или услуги?
- Какие идеи и предложения я могу представить своему клиенту?
- С какими возражениями я могу встретиться и как мне их предупредить?
- Почему этому клиенту лучше купить наши продукты или наши услуги?
- Что необходимо клиенту знать о нашей компании?
- Что этот клиент, возможно, уже знает о нашей компании?



Техника вопросов

- Если необходимо узнать подробности, обстоятельства и детали проблемы, то рекомендуется задавать вопросы открытого типа, они предполагающие подробные ответы.

На такие вопросы нельзя ответить односложно: «да» или «нет».

Что? Почему? Как? Где? Зачем?



- Лаконизм же телефонного разговора достигается за счет вопросов, требующих конкретного и короткого ответа, это вопросы закрытого типа

Кто заказчик?

Когда линия вступит в эксплуатацию?

Кому поступил запрос?

- Если собеседник страдает излишней разговорчивостью, но говорит сбивчиво, упуская главное, то в этом случае следует употреблять вопросы альтернативного типа: которые предполагают односложный ответ.

Это придает разговору динамизм.

*Должен ли? Были ли? Имеется ли? Является ли? Будет ли?
Нельзя ли? Можно?*



Ритмично построенный телефонный разговор напоминает парный танец. «Ведущим» оказывается тот, кто задает вопросы.



Избегайте в телефонных разговорах сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов.

Следите за тем, чтобы разговор по телефону не переходил в монолог. Излагая сложный вопрос, старайтесь передать информацию по частям.

Алгоритм работы с конфликтным клиентом



- Выслушайте клиента, не перебивайте его, не вступайте в спор. Сохраняйте самообладание и доброжелательность. Используйте приемы эмпатического слушания.
 - Скажите клиенту, что понимаете его чувства. Например: «Владимир, я вас понимаю, я и сам бы испытывал то же самое, если бы со мной так поступили...»
 - Поблагодарите клиента за откровенность, за стремление бороться за справедливость и хорошее обслуживание.
 - Принесите свои извинения, если вы виноваты, или предоставьте необходимую информацию по данному вопросу.
- 
- A photograph of a woman with long brown hair, wearing a dark top, holding a red telephone receiver to her ear. She has a surprised or shocked expression on her face, with her mouth open and eyes wide.

20 золотых правил телефонного

этикета

1. Каждый звонок – первый звонок для клиента.
2. Поднимайте трубку не позже третьего звонка.
3. Улыбнитесь.
4. Выказывайте уважение к клиенту.
5. Приветствуйте: «Доброе утро» – до 11.00, «Добрый день» – до 18.00, «Добрый вечер» – после 18.00.
6. Представьте себя и компанию.
7. Используйте Фразы готовности: «я слушаю Вас», «чем могу помочь».
8. Записывайте и используйте имя клиента. Если клиент не представился в ответ на Ваше представление, - спросите его (между прочим): «Простите, как Вас зовут», или «Будьте добры, назовите, пожалуйста, своё имя, и, небольшая формальность, фамилию».
9. Внимательное и активное слушание. Давайте звуковую поддержку: «да-да», «мгм» и т.д. – не допускайте более 30 секунд молчания с Вашей стороны. Если клиент вынужден ждать Вас или того, кому Вы переадресовали звонок – спросите на это разрешения и поблагодарите за ожидание.
10. Давайте исключительно необходимую информацию.
11. Никогда не говорите, что ничем не можете помочь.
12. Для эмоциональной разрядки во время сложных звонков используйте записи, делайте рисунки.
13. Не теряйте самообладания.
14. Делайте записи во время разговора: имя, основные данные, цифры ...
15. Резюме беседы: лучше отмечать при регистрации звонка для последующего использования.
16. Говорите клиенту, что Вы будете делать (чтобы ему не приходилось задавать лишних вопросов).
17. Обратная связь с клиентом. Не используйте долгих монологов, переспрашивайте, уточняйте, не «забывайте» его, дайте ему возможность ответить.
18. Структурируйте звонок: определяйте этапы разговора для себя и для клиента. Лидируйте – берите инициативу в свои руки – «ведите» разговор.
19. Клиент первый кладет трубку.
20. Выполняйте обещания.





Типичные речевые ошибки при работе с телефоном



1. К сожалению, она еще обедает.
2. Я не знаю, где он. Если увижу, скажу, чтобы он Вам позвонил.
3. Она, наверное, пьет кофе.
4. У нее большие проблемы с клиентом. Что ей передать?
5. Она пошла к врачу.
6. Она уже ушла домой.
7. К сожалению, она еще не пришла.
8. Вероятно, это можно сделать.
9. Наверное, она скоро будет.
10. Он сейчас в бегах. Может быть ему что-нибудь передать?
11. Наш представитель, вероятно (скорее всего) будет у вас в среду.
12. Наверное, Ваши документы уже передали.
13. Все заняты, поэтому долго не берут трубку.
14. Мы не сможем этого сделать.
15. Вы должны...
16. Подождите секунду, я скоро вернусь.
17. Нет... (произнесенное в начале любой фразы).

Формы словесного поощрения и поддержки (1)

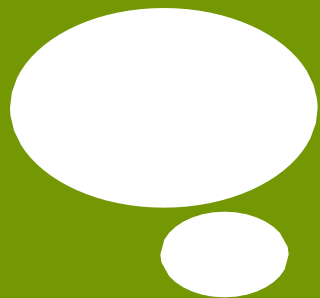


- Вы на правильном пути.
- Большое вам спасибо!
- Великолепно!
- Это уже прорыв! / У вас получилось!
- Поздравляю вас с успехом!
- Правильно. / Это хорошо.
- Ход ваших мыслей мне нравится.
- Превосходно! / Чудесно!
- Именно так. / Точно.
- Не думал, что это возможно.
- Никогда не видел ничего лучше!
- Вы сделали это очень хорошо.
- Это намного лучше.
- Это уже успех.
- Хорошая работа.
- Это наша победа!
- Сегодня вы сделали гораздо лучше.
- Вы близки к истине.
- Вы сегодня неузнаваемы!
- Это лучше. / То, что надо.
- Вы настоящий мастер!
- Примите мои поздравления!
- Теперь вы видите Ваши возможности.
- Так держать! / Уже лучше.
- Я знал, вы сможете это сделать.
- Неплохо (это неплохо).
- Вы быстро учитесь.
- Продолжая работать так же, вы добьетесь многого.
- Отлично! / Как много вы сделали!
- Я не смог бы сделать лучше.
- Классная работа!

Формы словесного поощрения и поддержки (2)



- Еще немного времени, и у вас получится.
- Вы поработали на славу.
- Красиво сделано!
- Думаю, вы добьетесь успеха.
- Вы легко справитесь с этим.
- У вас хорошо получилось.
- Сделано много.
- Теперь вы убедились, что это можно сделать.
- Серьезная работа.
- Я надеюсь, что и дальше дела пойдут так же.
- Вы ничего не упустили.
- Осталось закрепить успех.
- Я горжусь вами!
- Это уже серьезно.
- Грандиозно! / Прекрасно!
- Где вы так здорово научились?
- Это лучшее из того, что сделано раньше! / Замечательно!
- Сегодня вы превзошли себя.
- Это лучший результат!
- Хороший ход! / Здорово!
- Сегодня вы лучший (первый)!
- Первое место за вами.
- Это стоит отметить.
- Не зря я на вас надеялся.
- Идеально! / Поразительно!
- Просто здорово! / Удачно получилось.
- Как вам это удалось?
- Отличный результат!
- Вы оказались правы.
- Ваш опыт будет очень полезен.



Речевые стандарты,
помогающие провести
деловую беседу



Начало беседы



- Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- Сегодня я предлагаю обсудить...
- Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...
- Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...
- Я полагаю, что нам, прежде всего, следует обсудить...
- Я думаю, что мы начнем наш разговор с...
- Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...



Выражения одобрения, согласия

- Ваши условия нас вполне устраивают.
Этот пункт наших возражений не вызывает.
- Думаю, что мы можем договориться и о ...
- Я вполне разделяю вашу точку зрения на...
- Мы ничего не имеем против...
- Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.
- Я полностью согласен с вашим мнением о...
- Мое представление... полностью совпадает с вашим.
- Ваши условия в целом для меня приемлемы.
- Можно считать, что в основном мы договорились.
-

Выражение желания отстаивать свою точку зрения



- Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколькими иными позиций.
- Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
- Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.
- Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
- Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...
- Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами **обсудить**.
- Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о...
- Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.
- Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...
- Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

Выражение просьбы

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
- Не могли бы вы...
- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
- Если вас не слишком обременит (затруднит)...
- Я буду очень признателен (благодарен), если...
- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
- Я хотел бы попросить вас о...
- С вашей стороны будет очень любезно, если...



Выражение извинения

- Приносим наши извинения за...
- Еще раз прошу извинить меня за...
- Примите наши извинения за...
- Мы искренне сожалеем, что...
- Я должен извиниться перед вами за...

Выражение сомнения и неопределенности



- У меня не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
- Меня несколько смущает наличие..
- Я бы очень просил вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
- У меня большое сомнение в необходимости...
- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
- Я бы предпочел другое решение этой задачи.

Выражение неодобрения, несогласия и отказа:



- В целом ваше предложение приемлемо, но...
- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
- Здесь мы исходим из несколько другого понимания...
- Мы придерживаемся иной точки зрения.
- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.
- Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.
- Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
- Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
- Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.
- К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
- Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

Выражение желания уйти от ответа:

Дело в

- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. том, что...
- На это можно ответить только в самом общем виде.
- Я вижу это только в самых общих чертах.
- Мне трудно судить об этом.
- Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
- К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
- Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.



Фразы, свидетельствующие о завершении беседы:



- Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- Давайте подведем итоги наших договоренностей.
- В заключение беседы я хотел бы...
- Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.
- Я считаю, что проблему... можно считать решенной.
- Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.
- Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.





Упражнения

Анализ фраз

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.:1-5)



1. Центр «Генезис». Добрый день. Ирина Аникеева, секретарь . Чем могу вам помочь?

Восприятие: положительное. Сотрудник называет себя и свою организацию, приветствует звонящего, предлагает свою помощь.

2. Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

Восприятие: отрицательное. Клиент ожидает внимания не только от сотрудника, который работает непосредственно с ним, но и от всей компании, каждого ее члена.

3. Доброе утро, страховая компания «Висепт».

Восприятие: отрицательное. Если клиент попадает на службу ресепшин, где его подключают к нужному сотруднику, то оператор может не называть своего имени. Во всех остальных случаях сотрудник должен назвать себя, для того чтобы клиент знал, кто с ним разговаривает.

4. К сожалению, начальник отдела на совещании. Может, мне что-нибудь передать ему?

Восприятие: положительное. Сотрудник объясняет ситуацию и предлагает свою помощь.

5. Спасибо за звонок. Звоните чаще!

Восприятие: отрицательное. Фраза «Звоните чаще!» звучит как приказ.

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.: 6-10)



6. Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

Восприятие: отрицательное. Позвонив в компанию, клиент рассчитывает получить внимание и готовность решать его проблемы от каждого сотрудника.

7. Здравствуйте, сервисный центр.

Восприятие: отрицательное. При ответе на входящий звонок недостаточно поздороваться и назвать компанию. Предложение помощи и знание имени отвечающего свидетельствует о клиентоориентированности компании. А также, следует назвать фирму, затем идёт приветствие и представление.

8. Я затрудняюсь сейчас сказать, почему наш сотрудник не позвонил вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз сами?

Восприятие: отрицательное. Каждый сотрудник компании несет ответственность за качественное обслуживание клиентов. Это не означает, что каждый лично должен решать возникшую проблему. Необходимо заверить клиента, что его проблема будет решена.

9. Извините, что я заставил вас ждать. Чем я могу вам помочь?

Восприятие: положительное. Извинение и предложение помощи способствуют положительному восприятию компании.

10. Я понимаю вас. Возможно, кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я все проверю. Чем я еще могу помочь вам?

Восприятие: положительное. Сотрудник не перекладывает ответственность на другого, он заверяет клиента, что меры по решению проблемы будут приняты, и предлагает свою помощь.

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.: 11-15)



11. Кто вам нужен?

Восприятие: отрицательное. Клиенту нужно внимание, предложение помощи. А компании необходимы клиенты, без них она перестанет существовать или развиваться.

12. Аркадий Анатольевич, извините, пожалуйста, за задержку счетов-фактур. Я постараюсь их передать, как только ваш сотрудник будет у нас.

Восприятие: отрицательное. Слова «постараюсь», «как только» выдают неуверенность. Клиенту важно знать, что его проблемы решаются. -*К концу дня мы всё перешлём.*

13. Большое спасибо. При случае я свяжусь с вами.

Восприятие: отрицательное. Выражение «при случае» несет смысл: «Я рад с вами общаться при определенных условиях».

14. Вы сомневаетесь в качестве этого изделия? Я понимаю вас.

Восприятие: положительное. Клиент имеет право на сомнение, и к этому сомнению необходимо относиться с пониманием.

15. Вы, наверное, невнимательно прочитали инструкцию по эксплуатации. Расскажите, как это случилось?

Восприятие: отрицательное. Такие догадки, как «невнимательно прочитали», вызывают сильное раздражение у клиента. *Наверное, вышло какое-то недоразумение. Давайте , вместе ещё раз посмотрим инструкцию...*

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.: 16-20)



16. Рад вашему звонку. Как ваши дела?

Восприятие: положительное. Выражение радости от общения с клиентом, внимание к его проблемам вызывают положительные эмоции.

17. Да, это я. Хочу сообщить вам неприятную информацию.

Восприятие: отрицательное. Клиент хочет узнать о решении своих вопросов, а не о новых проблемах. *К сожалению,.....*

18. Извините, пожалуйста. Я принимаю иногороднюю телефонограмму. Могу я перезвонить вам через 15 минут?

Восприятие: положительное. Клиент с пониманием отнесется к задержке, если вежливо попросить его подождать.

19. К сожалению, Анна еще обедает.

Восприятие: отрицательное. Слово «еще» предполагает длинный перерыв на обед. *К сожалению,я не могу Вас с ней соединить,п ожалуйста,оставьте свой номер телефона.....*

20. Спасибо за звонок. Такого человека, как вы, мы готовы выслушать всегда.

Восприятие: отрицательное. Сотрудники компании должны быть готовы выслушать каждого клиента. Фраза похожа на лесть.

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.: 21-25)



21. Алексей, извините, что вам прислали не тот материал, но я записал заказ так, как вы его мне передали.

Восприятие: отрицательное. При возникновении недоразумения важно не искать виновного, а направить усилия на исправление ошибки.

22. Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку.

Восприятие: отрицательное. Яркая демонстрация невнимания клиенту.

23. Компания «Зодиак», здравствуйте, сотрудник отдела охраны Быков.

Восприятие: положительное. Сотрудник интересуется клиента, называет свою компанию и себя, информирует о готовности продолжить разговор.

24. Вы не правы. Уверяю вас, у нас самые низкие цены.

Восприятие: отрицательное. Клиент ждет фактов и доказательств, а не обвинения в своей неправоте.

25. Извините, я действительно не знаю, почему Владимир не перезвонил вам. А вы не пробовали позвонить ему еще раз?

Восприятие: отрицательное. В этой ситуации необходимо предложить клиенту свою помощь.

Используя вышеперечисленные принципы, проанализируем фразы с позиции восприятия их клиентом (упр.: 26-30)



26. Спасибо вам за заказ.

Восприятие: положительное. Всегда можно поблагодарить клиента за заказ.

27. Наш курьер, вероятно, будет у вас в четверг.

Восприятие: отрицательное. Слово «вероятно» придает ответу неуверенность.

28. Сергей Иванович у врача и должен вернуться к концу дня.

Восприятие: отрицательное. Нет необходимости информировать клиента о личных делах сотрудников.

Лучше построить фразу так: «К сожалению, Сергея Ивановича не будет до 17.00. Чем могу Вам помочь?»

29. Позвольте мне еще раз уточнить ваш заказ. Я хочу убедиться, что ничего не пропустил.

Восприятие: положительное. Никогда не помешает проверить, правильно ли вы приняли заказ клиента. Это демонстрирует точность, аккуратность.

30. У нее проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?

Восприятие: отрицательное. Никогда не стоит сообщать клиенту о проблемах.