



СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

gettable

Правила ведения диалога с клиентом по
телефону

Правила ведения диалога с клиентом по телефону

- Настоящие Правила разработаны с целью единообразного ведения диалогов с клиентами по телефону.
- Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми сотрудниками Контакт Центра.
- В настоящих правилах приведены фразы, которые нельзя использовать в диалогах с клиентами и рекомендуемые фразы, которые произносить необходимо.
- Настоящие Правила могут изменяться и дополняться.
- Невыполнение настоящих правил является нарушением должностной инструкции сотрудника.

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

Рекомендуется говорить

- Девушка
- Женщина
- Молодой человек
- Мужчина

- Нет
- Нельзя

Не получится

Невозможно (вернуть)

Но

Обращайтесь к клиенту по имени, имени отчеству на «**Вы**» или нейтрально:

- Скажите, пожалуйста...
- Подскажите, пожалуйста...

Я предлагаю...
Можно

Наши специалисты занимаются вашим заказом и обязательно ответят вам в течение суток

В нашем с Вами случае возможно только

Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

Рекомендуется говорить

□ Ваша проблема

□ **Этот вопрос, наш вопрос, наша с Вами ситуация, в этой ситуации**

□ Уменьшительно-ласкательные слова:
Минутку, секундочку, договорчик,
звоночек..

□ **Одну минуту, пожалуйста...**

□ **Договор, звонок, ...**

□ Вы не поняли.

□ Наверное, я не точно выразился.

□ Я хотел сказать...

□ Я имел ввиду...

□ Простите за беспокойство

□ Уточните, пожалуйста...

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

Рекомендуется говорить

□ Я не знаю

□ **Одну минуту, пожалуйста, я уточню. -оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию по данному вопросу**

□ У меня нет информации

□ **Давайте я выясню этот вопрос и позвоню Вам сегодня, в какое время будет удобно?**

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

- Здесь мы ничего не можем сделать для вас.
- Я больше ничем не могу вам помочь
- Вы должны...
- Вам придется...
- Руководитель сейчас не сможет с вами поговорить.
- А мы-то здесь причем?

Рекомендуется говорить

- **В этом случае Вам следует...
Вы можете сделать...**
- **Я Вам рекомендую...**
- **Давайте мы с Вами сделаем следующее...**
- **-для того чтобы решить данную ситуацию (вопрос) Вам необходимо....**
- **Решение этого вопроса в моей компетенции.**
- **Давайте посмотрим, что можно сделать.**
- **Мы готовы оказать помощь, но в данной ситуации вам следует обратиться в...**

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

- Мы этого не делаем (не продаем, не предоставляем)
- Этого не может быть.
- Вы что-то путаете.
- А у меня в базе другая информация

Рекомендуется говорить

- **Мы делаем только...**
- **Вы можете сделать это самостоятельно на нашем сайте...**
- **Этим вопросом занимается другой отдел. Давайте я Вас переключу в другой отдел, в компетенции которого решение данного вопроса...**
- **по какому вопросу Вы звоните? (наша компания занимается тем то... Если клиент ошибся номером)**
- **Давайте уточним и проверим информацию (вопрос)**

Слова – провокаторы, которые произносить нельзя

Рекомендуется говорить

□ Точных сроков сказать не могу

□ **Точные сроки сейчас назвать сложно**

□ **Точные сроки будут известны через несколько дней. Рекомендую Вам позвонить на следующей неделе.**

□ **Для уточнения вопросов по срокам, пожалуйста, перезвоните через несколько дней**

Стандартные фразы в разговоре с клиентом:

- **Приветствие (ПРЕДСТАВЛЕНИЕ)** «Добрый день, бронирование столиков, меня зовут **ИМЯ**, чем я могу Вам помочь?».
- **Если клиент молчит:** Я Вас слушаю? Или Говорите, пожалуйста.
- **Постановка на ожидание** «Вам удобно подождать на линии 1-2 минуты, для уточнения информации?» или « Оставайтесь, пожалуйста, на линии. Я уточню информацию» «Я могу вам перезвонить через 2 минуты, мне необходимо уточнить информацию, Вам это удобно?»
- **После возвращения к клиенту обязательно** «Спасибо за ожидание» или «Спасибо большое за ожидание, я уточнил информацию.....».
- **Завершение контакта:**
Спасибо за ваш звонок. Удачного дня!
Еще раз приносим извинения за доставленные неудобства. Удачного дня! (в случае конфликта)

ТРУБКУ ПЕРВЫМ КЛАДЕТ КЛИЕНТ!

STOP-фразы, которые занимают «топовые» места в рейтинге провокационных изречений, которые произносить в эфир НЕЛЬЗЯ:

- А зачем вы это сделали, если знали, что...?
- Вы меня, конечно, извините, но...
- Это ваша вина.
- Я вам уже говорила.
- Что Вас еще не устраивает?
- Я Вам ничего не могу обещать.
- Это от нас не зависит.
- Это же не я вас неправильно проконсультировала.
- Вообще-то, обычно люди заранее все делают.
- Разбирайтесь со своей проблемой сами.
- У меня нет времени обсуждать это с вами.
- Позвоните позже со своей проблемой, у меня сейчас обед.

Правило 1. Следите за тем, чтобы не принимать оскорбления и негатив на себя

□ Учитывайте, что претензии обращены не лично к вам, а к Компании, которую вы на данный момент представляете. Заботьтесь о своем эмоциональном состоянии, научитесь ставить образные барьеры между собой и клиентом.

А если клиент кричит и кроет вас матом?

В этом случае необходимо попросить клиента выразаться корректно, в противном случае, Вы будете вынуждены положить трубку, предварительно ПРЕДУПРЕДИВ КЛИЕНТА ОБ ЭТОМ (!). В случае, если клиент не реагирует на предупреждение о корректности разговора, сотрудник имеет право положить трубку, предупредив об этом клиента.

□ **«Пожалуйста, выражайтесь корректно, иначе я буду вынужден прервать наш разговор»**

Правило 2. Если претензии клиента адекватны и Компания, действительно, виновата, вам следует принести извинения.

Принести извинения клиенту необходимо сразу, несмотря на то, что вы можете услышать в ответ: «Не нужны мне твои извинения».

Стандартная фраза для извинений:

- ▣ **«ПРИНОШУ САМЫЕ ИСКРЕННИЕ ИЗВИНЕНИЯ ОТ ЛИЦА КОМПАНИИ И ОТ СЕБЯ ЛИЧНО (только если это ошибка оператора) ЗА ПРИЧИНЕННЫЕ НЕУДОБСТВА»**
- ▣ **Приношу вам извинения от лица компании. Мы постараемся решить возникшую ситуацию в ближайшее время.**

Вы лично несете ответственность за то, чтобы грамотно проинформировать клиента о ситуации и успокоить ЕГО.

Правило 3. Никогда не отзывайтесь плохо о сотрудниках Вашей компании

Нельзя говорить в эфир о том, что виноват другой отдел или сотрудник «новенький», поэтому Вас неправильно проконсультировал! Тем самым вы буквально разрушаете репутацию компании и демонстрируете свою некомпетентность. Сотрудники, обслуживающие клиента – это единая команда Компании. Клиент звонит, чтобы решить вопрос, а не узнать, что кто-то виноват!

Разрешается сказать примерно следующее:

- ▣ **Приношу самые искренние извинения от лица Компании за то, что вам предоставили неверную информацию. Давайте разберемся...**
- ▣ **Я Приношу искренние извинения от лица Компании за то, что «наш специалист вам до сих пор не ответил». Возможно, были объективные причины. Я сейчас уточню и обязательно Вам перезвоню. В какое время удобно перезвонить?**

Правило 4. Выполняйте обещания и не заставляйте клиентов ждать.

Если вы обещали перезвонить клиенту в течение определенного времени, обязательно выполните обещание, даже если у вас нет четкой информации. Клиент должен знать, что вы занимаетесь его вопросом. Ваша обязательность и заинтересованность в клиенте повышают его лояльность к Компании.

Даже если Вы устали или не в настроении, всегда сразу принимайте звонок клиента. Не заставляйте его висеть на телефоне в ожидании ответа. Время ожидания дает возможность клиенту накрутить себя, а это вам точно не нужно.

Правило 5. Никогда не говорите клиенту: «Я не знаю»

Вы ставите под сомнение компетентность компании и свою собственную. Всегда есть возможность уточнить информацию у коллег, вашего руководителя, у сотрудников смежных подразделений. Возьмите паузу, пусть клиент подождет немного (не более 1-2 минут) или перезвоните ему через некоторое время, когда выясните ответ на его вопрос.

Если Вы хотите уточнить информацию в другом отделе и просите клиента подождать на линии, обязательно спросите клиента: **«Вам удобно подождать на линии 1-2 минуты, мне необходимо уточнить информацию?»** или **«оставайтесь, пожалуйста, на линии я уточню информацию»**, если клиент дал свое согласие подождать на линии, поблагодарите клиента и звоните в другой отдел за уточнением информации. Вернувшись к клиенту после уточнений, поблагодарите клиента за ожидание: **«Спасибо большое за ожидание, я уточнил информацию.....»**.

В случае, если во время уточнения информации, Вы понимаете, что 2 минуты ожидания истекли, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** вернитесь к клиенту и предупредите его снова, что необходимо еще подождать стандартной фразой: **«Спасибо большое за ожидание, прошу подождать еще 1-2 минуты»**, а получив согласие клиента на

Правило 6. Если клиент разговаривает с Вами эмоционально, задавайте вопросы по сути, переключайте на факты.

Когда вы спрашиваете что-либо, клиент начинает думать и переходит с эмоций на конструктив. Следует помнить, что если задавать вопросы, на которые клиенту сложно ответить, это его может раззадорить, и он снова переключиться на негатив. Переведите эмоции клиента в конструктивный диалог. Необходимо управлять конфликтной ситуацией и не провоцировать их. **Разрешается сказать примерно следующее:**

- **«подскажите, пожалуйста,..... задаем клиенту конкретные вопросы, ответы на которые помогут решить обращение клиента».**
- **«Давайте разберемся в ситуации, подскажите пожалуйста....., задаем клиенту конкретные вопросы по его обращению?»**

Правило 7. Говорите на языке клиента!

Ваш язык специфичен. И для большинства клиентов он сложен. Не надо заблуждаться, что клиент обязан знать все технические термины, всю терминологию Компании. Он просто пользуется услугами, которые ему необходимы. И если он вас не понимает, то начинает нервничать, потому что чувствует себя некомфортно. Как будто вы относитесь к нему свысока или надменно. А практически в 100% случаев — свежий конфликт с накалом страстей.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЕДЕНИЕ ДИАЛОГА

Вопросы

- Правильно поставленные вопросы позволяют получать информацию об интересах Клиента и активно управлять ходом деловой беседы

вопросы

Открытые	Закрытые	Альтернативные
<p>Подразумевают развернутый ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Чем я могу Вам помочь?<input type="checkbox"/> Расскажите, пожалуйста по подробнее, какие у Вас предпочтения?<input type="checkbox"/> Подскажите, пожалуйста, какие даты вас интересуют?<input type="checkbox"/> Уточните пожалуйста детали...<input type="checkbox"/> Расскажите, пожалуйста, какие трудности у вас возникли?	<p>Вопросы на которые клиент дает ответы: да –нет:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Вас устраивает работа нашей компании?<input type="checkbox"/> Вы хотите забронировать столик?<input type="checkbox"/> Все верно?	<p>Предоставляют выбор клиенту:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Вас интересует японская или паназиатская кухня?<input type="checkbox"/> Вы подъедете с ПО завтра или через несколько дней?<input type="checkbox"/> Вы хотите блюдо из мяса или морепродуктов?

Активное слушание

- Один из самых важных навыков – это умение слушать. Активное слушание стоит некоторых усилий, но это – единственный способ понять Клиента.
- **10 шагов для улучшения навыков активного слушания:**
 - **Сосредоточьтесь**
Постарайтесь оградиться от посторонних шумов, не отвлекайтесь и сконцентрируйтесь на том, что говорит собеседник
 - **Следите за эмоциями**
Прислушивайтесь к эмоциям в голосе собеседника. Соответствуют ли они сказанному?
 - **Задавайте вопросы**
Задайте вопросы, чтобы получить дополнительную информацию и прояснить все неточности и недосказанности.

Активное слушание

- ▣ **Не перебивайте**

Вы слушаете более внимательно, когда не говорите, поэтому воздержитесь от прерывания собеседника. Дайте ему закончить прежде, чем вы начнете говорить. Если вы перебиваете, собеседник может потерять мысль или забыть сказать что-то важное.

- ▣ **Не говорите за собеседника**

Не пробуйте угадать, что ваш собеседник собирается сказать. Вероятность ошибки высока, к тому же вы можете пропустить и не услышать часть сказанного.

- ▣ **Подытожьте разговор**

Подведите итог разговора и повторите ключевые моменты разговора собеседнику, чтобы убедиться, что вы все поняли правильно и ничего не упустили. Это также позволит собеседнику понять, что вы его внимательно слушали. Фразы типа: «Я правильно понял, что вы сказали...» или «Итак, давайте я еще раз повторю, что я услышал...» - хороший способ подвести итог разговора и сформулировать ключевые моменты.

Активное слушание

- ▣ **Держите наготове ручку и бумагу**

Держите под рукой ручку и бумагу и заведите привычку делать короткие заметки в ходе разговора, например, вопросы, которые хотите задать или моменты, которые хотите прояснить или прокомментировать. Когда собеседник закончит говорить, посмотрите на свои записи и берите инициативу в свои руки. Если вы обдумали вопрос и придумали ответ на него пока собеседник говорил, значит вы не слушали.

- ▣ **Просите повторить**

Если собеседника плохо слышно, может потребоваться повторение сказанного. Можно сказать следующее: «Извините, но я не расслышал/не понял последний пункт, пожалуйста, повторите его еще раз».

- ▣ **Следите за собственными стереотипами**

Стереотипы могут мешать восприятию информации. Человек делает предположения исходя из своих стереотипов о том, как собеседник должен себя повести или что он должен сказать. Это мешает вам слушать.

Активное слушание

- ▣ **Найдите о барьерах внимательного слушания**

Мы думаем, что мы правы, а собеседник не прав

Мы думаем, что должны помочь прямо сейчас

Мы предпочитаем говорить, а не слушать

Мы ждем любой паузы, чтобы начать отвечать на вопрос

Техники «активного слушанья»

- ▣ **сопереживание** (да, я понимаю что Вы возмущены (расстроены, обижены, Вам неприятно (это действительно неприятно) - констатация состояния клиента! «давайте вместе разберемся (решим) данный вопрос..» или «вы хотите решить данный вопрос?»)
- ▣ **поощрение** поощряем клиента говорить (да-да, конечно, я слушаю и т. д.)
- ▣ **повторение** повторяем отдельные слова клиента (например когда записываем номер телефона)
- ▣ **перепhrазирование** – повторяем то что сказал клиент своими словами (правильно я понимаю что Вы хотите забронировать.....)
- ▣ **резюмирование** (в конце разговора, подводим итог) «Итак, Иван Иванович, Вы хотите» или «Давайте подведем итог. Ваш заказ....»

Анализ критических замечаний и способы реагирования

- Если Клиент высказывает какие-либо критические замечания, то необходимо:
- **Определить тип критики и правильно отреагировать на нее, преобразовав диалог в конструктивную беседу.**

Виды критики

- ▣ **Обобщенная критика** – если от Клиента исходит негативная информация в виде ругательств, причем он ее обобщает: «у всех», «всегда», «никто». При диалоге необходима конкретизация информации:
 - ▣ - что конкретно
 - ▣ - где конкретно
 - ▣ - «Подскажите, что именно (конкретно) Вас не устраивает?»
- ▣ **Несправедливая критика** требует также конкретизировать ситуацию, а также использовать в диалоге:
 - ▣ - альтернативный вопрос («Вас не устраивает цена или время ожидания заказа?»)
 - ▣ - вытягивание критики (Подскажите, что конкретно Вас не устраивает?)
 - ▣ - вопрос – «ежик» (преобразование заявления Клиента в вопрос. «Я правильно понимаю что Вас не устраивает то-то?»);
 - ▣ - высказывание – понимание: «я понимаю, в то же время...», «я понимаю, с другой стороны...», «я бы на Вашем месте ...», «я понимаю, однако»).
- ▣ **Справедливая критика** – это согласие с возможной правдой. В этом случае рекомендуется использовать в диалоге: «иногда бывает...», «некоторые клиенты считают...», «на первый взгляд...», «с другой стороны...», « в то же время...» « некоторые клиенты уже упоминали об этом, в то же время..»

2) опровергнуть факты, приведенные Клиентом.

- ▣ **Рекомендуется вести беседу по** принципу «Согласись и опровергни»: следует выяснить истинную причину замечаний, недовольства, сомнений Клиента, пойти на некоторые уступки в диалоге, т.е. частично согласиться с мнением собеседника, а затем привести доводы с конкретными примерами и фактами для опровержения и убеждения Клиента в своей правоте.

Борьба с агрессией Клиента

- ▣ **спокойная фиксация замечаний, с одновременным подчеркиванием позитивных мотивов своего действия:**
- ▣ **подчеркивание важности обсуждаемой темы без прямой конфронтации;**
- ▣ **« Я понимаю что данный вопрос (тема) Вас волнует...»**
- ▣ **искренне восхититься тем качеством у собеседника, в нехватке которого он Вас обвиняет;**
- ▣ **в случае грубых прямых оскорблений по отношению непосредственно к Вам, у Вас есть право не продолжать диалог. Вы должны сообщить Клиенту об этом, используя фразу :**
- ▣ **«Прошу Вас сменить тон, иначе я буду вынужден (а) положить трубку» или «Пожалуйста, выражайтесь корректно, в противном случае нам придется закончить диалог». В таких ситуациях нельзя проявлять раздражение – Ваш голос должен быть спокойным, а интонация – доброжелательной;**

- помните, что те люди, которые ведут себя по отношению к Вам нечестно, вздорно и грубо, вовсе не обязательно хотят причинить боль или неприятности именно Вам, они просто таковы СО ВСЕМИ в повседневной жизни. Относитесь к этому спокойнее и не персонализируйте их отношение. Клиент выражает негатив не в Вашу сторону, а в сторону Компании.

Качественный клиентский сервис

- – это не идеальная работа без ошибок, а умение своевременно и грамотно эти ошибки исправлять.

Техника СВОЙСТВО-ВЫГОДА

▣ **Свойство товара / услуги + связующая фраза = мотивы (выгода) собеседника**

-ЭТО ВАМ ПОЗВОЛИТ

-ТОГДА ВЫ СМОЖЕТЕ

-ЭТО ОЗНАЧАЕТ ДЛЯ ВАС

«небольшой размер соковыжималки, позволит Вам, сэкономить место на кухне»

«мягкое и легкое одеяло, сделают ваш сон здоровым и крепким»
Согласитесь, хороший сон – это важно?

Как рассказывать о продукте

- не торопитесь, используйте короткие простые предложения
- Помните что вы продаете не товар, а выгоду или решение вопроса
- Не вещайте, а обращайтесь. (задавайте вопросы)

Презентация товара

- Используйте убеждающие слова- быстрый, удобный, простой, красивый
- Эмоционально рассказывайте о товаре
- Приводите в пример цифры и конкретные факты
- Рассказывайте красивую историю (как клиент будет доволен приобретя этот товар)
- Обязательно после любой презентации используйте закрывающие фразы «согласитесь это приятно, нужно, удобно, важно?»