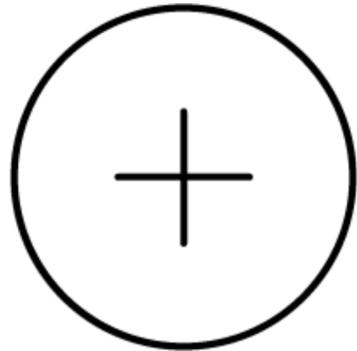


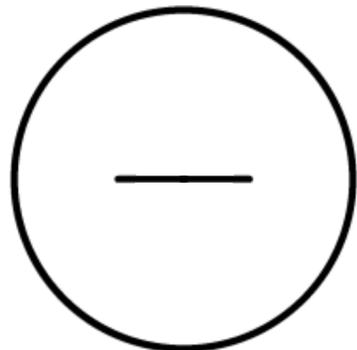
Яндекс Маркет

У меня зазвонил телефон

Входящий звонок vs Письмо



1. Можно сразу что-то переспросить у клиента
 2. Вы понимаете эмоциональный настрой клиента и можете на него влиять интонациями
 3. Ответ на вопрос можно дать тут же и дать дополнительные пояснения
 4. Можно продублировать информацию в письме, чтобы клиент точно всё понял и запомнил
-



1. Нужно решать вопросы быстро, в ограниченные сроки
2. Вы чётко слышите эмоциональный настрой клиента, он не всегда дружелюбен.
3. Клиент может уйти в пике дополнительных вопросов

Как выглядит звонок?



Здравствуйте, меня зовут Оля, чем могу помочь?
Добрый день, меня зовут Анастасия, а как к вам могу обращаться?

Не стоит говорить «Ага»/«Мгм»
Лучше: «Да», «Понял_а», «Хорошо»

Так же, как и на письме – присоединение должно быть уместным
Важны интонации в разговоре. Можно задать вопросы **после**

Паузу можно брать только на этом этапе!
Не забыть назвать клиента по имени после возвращения с паузы.

Чем-то ещё могу помочь сейчас?
Остались ли у вас какие-то ещё вопросы ко мне?

Спасибо за ваш звонок, Иван, хорошего дня! Для оценки моей работы, пожалуйста, ответьте на два вопроса после звонка.

Уточнить и объяснить

Уточняющие вопросы лучше задавать с пояснениями.

Покупателю спокойнее, когда он знает, зачем вы у него что-то спрашиваете

«Скажите, пожалуйста, когда вы отправили посылку к нам на склад? Так я быстрее смогу выяснить, когда к вам вернутся деньги»

«Скажите, пожалуйста, что именно сказал курьер? Мне нужно это знать, чтобы выяснить информацию у службы доставки.»

Как ответить на вопрос клиента?

- Мы должны **рассказать всё**, что мы знаем, по вопросу клиента, не забывая ни о чём
- Нам нужно **слушать клиента** и использовать то, что говорит клиент, в диалоге
- Мы стараемся **не использовать слова отрицания**: нет, не могу, не нужно
- Если клиент задаёт несколько вопросов в одном обращении, нужно показать, как эти вопросы связаны
- Если клиент считает, что сервис работает неправильно и неудобно, не бойтесь спрашивать, что именно не устраивает, и **подсказывать, как пользоваться сервисом**
- Мы **не задаём вопросы, ответы на которые у нас есть** (информация по заказу из CRM, адрес доставки и т.д.)

Как взять паузу в диалоге?

- 1 Давайте я выясню этот вопрос. Мне нужно немного времени. Пожалуйста, подождите минуту
- 2 Мне нужна примерно минута, чтобы выяснить ответ на ваш вопрос. Вам удобно подождать?
- 3 Чтобы дать вам полный ответ, мне нужно немного времени. Пожалуйста, подождите пару минут.
- 4 Боюсь дать вам неправильную информацию – мне нужно уточнить ответ. Вам удобно подождать минуту?
- 5 Снова вынуждена попросить вас подождать, чтобы проверить всё по вашему заказу. Вернусь к вам через минуту



Яндекс Маркет

Разные фломастеры

Что делать, если на тебя кричат?



1. Границы внутри себя

- › Клиент кричит не на тебя, а на компанию
- › Клиенту больно и страшно от проблемы, с которой он столкнулся
- › Клиент не понимает, что делать, и это – реакция на стресс

2. Дать прогореть огню гнева

- › Дать высказаться клиенту, не перебивать
- › Присоединиться эмоционально
- › «Подуть на ранку»

3. Перейти к решению проблемы

- › «Я очень хочу вам помочь и сейчас это сделаю»

Что делать с матом?

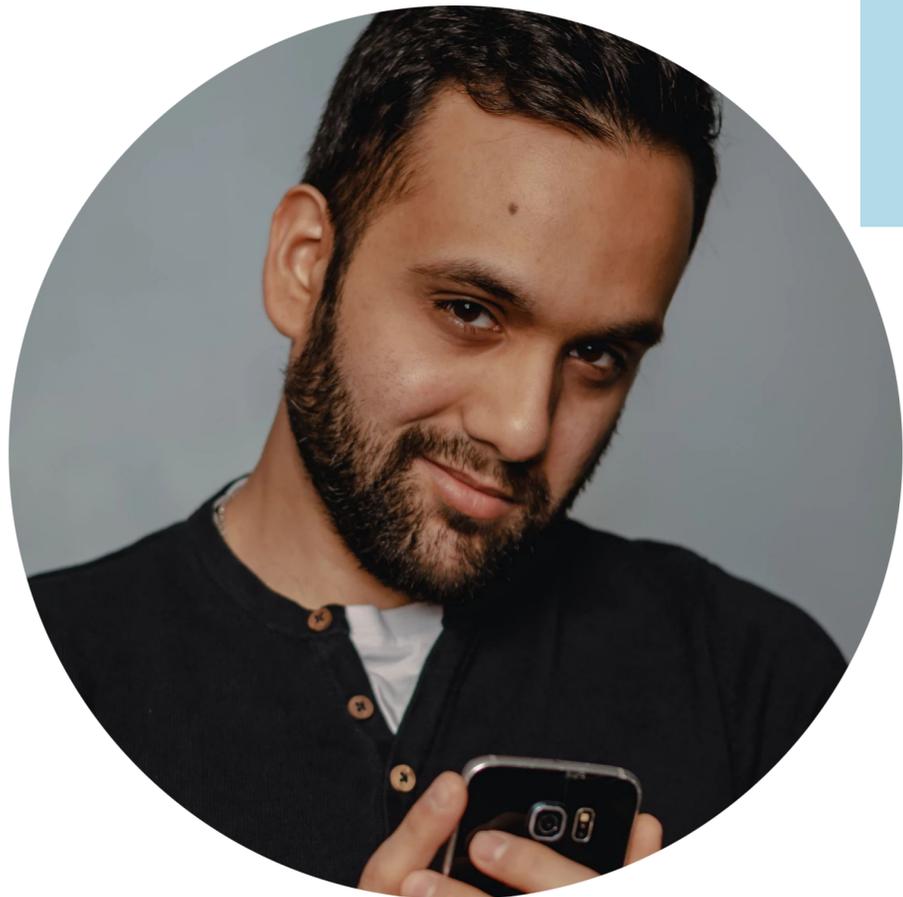


Мы в Яндекс.Маркете/Беру против грубости. Я очень хочу вам помочь, поэтому прошу вас не использовать нецензурную лексику.

1-2 раза произносим эту фразу, потом можем попроситься и перевести общение в переписку

Простите, но я не могу вам помочь прямо сейчас, потому что вы используете нецензурную брань. Я сейчас напишу вам письмо, в котором расскажу о вариантах решения вашего вопроса. Спасибо.

Приходите вечером на сеновал...



« А где вы сидите? А давайте кофе вечером выпьем! Ты такая классная, приходи вечером на сеновал. А у тебя муж есть? »

**Первый раз – нейтральный ответ,
второй раз – «жёлтая карточка».
Третий – «красная карточка»**

С вами общаются разные операторы, мы все сидим в разных городах, а головной офис – в Москве. Любой специалист в любом городе поможет вам одинаково

Я не буду отвечать на этот вопрос, потому что он не относится к услугам компании. Может быть, я могу вам помочь с заказом или поиском товара?