

РАБОТА В ЧАТЕ



НАШИ ПРАВИЛА

Включенная камера

Выключен звук

Подписано ФИО

Один «микрофон» в эфире

Активное участие

Используйте эмодзи для быстрой ОС



Почему люди предпочитают чаты звонкам и разговорам?

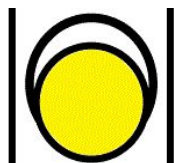


По данным исследований* 75% опрошенных в возрасте 22-37 лет предпочтут написать в чат нежели позвонить по телефону.

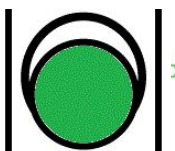
С каждым годом появляется все больше людей, которые не хотят звонить на горячую линию, а хотят общаться с нами и решать свои вопросы иначе.

*По данным исследований сервиса BankMyCell.

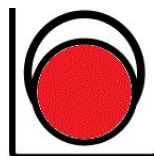
ТОНАЛЬНОСТЬ



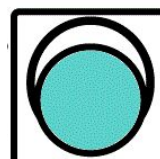
неконструктивный медлительный
медленный
безучастный сухой
поучительный унылый
гиперактивный болтливый
нудный
монотонный
печальный перегруженный
рубленый **циклический**
бездушный
нейтральный резкий хаотичный вялый
поверхностный



бодрый
простой
терпеливый активный
лаконичный
собранный живой
старательный партнерский
понимающий
конструктивный
тактичный логичный
доброжелательный
честный **аккуратный**
сбалансированный
отзывчивый **вежливый**



провоцирующий
негативный глухой
надменный
раздраженный
хамский неуважительный
ужасный
недовольный злой запрещенный
цинический
зловещий грубый
ленивый высокомерный
жестоким **жесткий**
деструктивный
вспыльчивый



индивидуальный
креативный
творческий лучший
увлеченный решительный
инициативный
идеальный
храбрый остроумный
позитивный
обаятельный
догадливый
находчивый **чуткий**
смекалистый



ТОНАЛЬНОСТЬ

Тональность в Чате –
такой же важный элемент обслуживания,
как и в звонках

Важно очень внимательно относиться к
формулировкам



История чата

10:41:36 [Клиент]

Добрый день, операции по кредитной карте недоступны?!

10:41:54 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Николай, здравствуйте!

10:42:15 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Да, недоступны

10:42:25 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Счет карты заблокирован окончательно

10:42:41 [Клиент]

По какой причине?!

10:43:33 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Платили не во время

10:43:43 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Сейчас остается только погасить долг и закрыть карту

10:45:39 [Клиент]

В очередной раз убеждаюсь что Сбербанк гавно! Спасибо

10:49:05 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

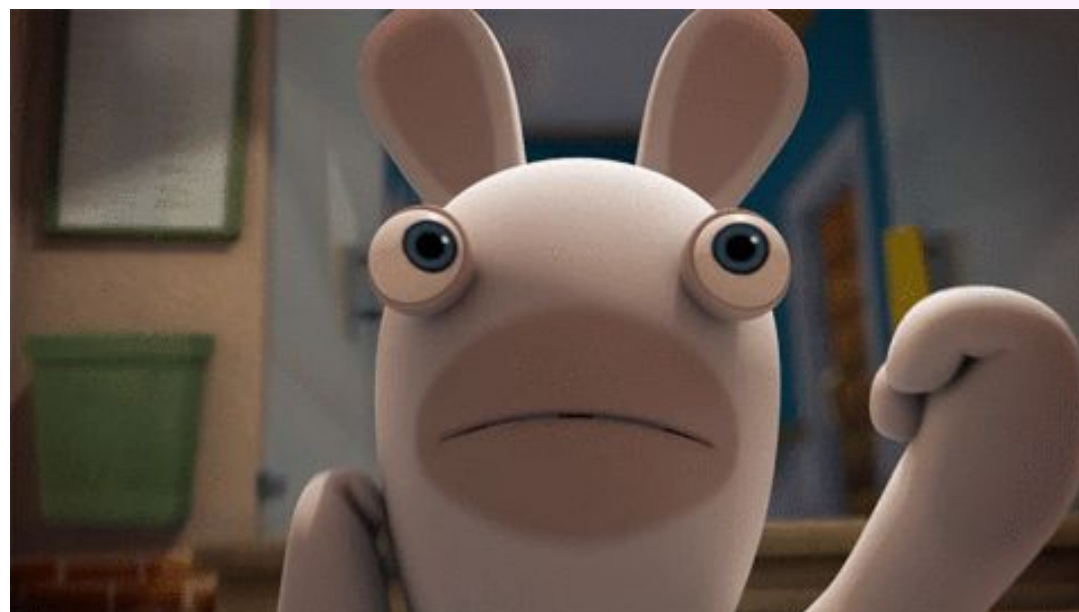
Те вы не вернули во время, то что потратили, а мы здесь плохие парни

10:49:08 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Я понял вас

10:49:10 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Пожалуйста! Всего вам самого доброго!



История чата

9:56:02 [Клиент]

Добрый день, вчера не успел перевести с карты Сбербанка на счет по ипотеки ежемесячный взнос. Сегодня деньги перевел, какие дальнейшие действия?

9:56:29 [Оператор: Никитченко Марина Николаевна]

Михаил, здравствуйте!

9:56:34 [Клиент]

Обратил внимание, что ежемесячный платеж изменился.

9:58:30 [Оператор: Никитченко Марина Николаевна]

Если в дату погашения списать полную сумму не удалось из-за недостатка средств, задолженность выносится на просрочку, и дальнейшие попытки списания просроченной задолженности производятся ежедневно до полного её погашения по факту появления средств на счетах

9:58:38 [Клиент]

Какой ежемесячный платеж на сегодняшний день по моей ипотеки? Хочу обратить внимание, что денежные средства для погашения ежемесячного платежа были на моем счете, просто перепутал на какой именно надо было переводить

9:59:36 [Клиент]

Будет начисляться пени, штрафы? Или это рассматривается индивидуально?

9:59:49 [Клиент]

Просточка 1 день получается?

10:01:31 -----[Никитченко Марина Николаевна: Перевод чата на сплит Chat_Expert]-----

10:01:52 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Я с вопросом ознакомлюсь, пару минут

10:03:56 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Да, у вас за 1 день начислена неустойка 7,32р

10:04:08 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Сейчас остаток задолженности 29 700,01р

10:07:28 [Клиент]

Скажется ли это как-нибудь негативно или это нормальная практика?

10:08:33 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Пару дней в году кредитную историю не испортят, не переживайте

10:08:49 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Старайтесь в будущем не допускать просрочек

10:09:20 [Оператор: Белоцерковец Анастасия Николаевна]

Я, чтобы не забыть, например, переименовала вклад, откуда идёт списание, назвала его "Поручение по кредиту"

10:09:54 [Клиент]

Спасибо, запутался в счетах??

10:10:02 [Клиент]

Спасибо за совет

10:10:12 [Клиент]

??



История чата

12:20:51 [Клиент]

Значит вклад «Без паспорта» в офисе открыть нельзя?

12:21:18 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Здравствуйте!

12:21:26 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Проверяю для вас информацию, ожидайте, пожалуйста

12:21:56 [Клиент]

Да, добрый день..

12:25:28 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Да, всё верно, для открытия вклада в офисе требуется паспорт. Без паспорта

12:26:39 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Я ответил на ваш вопрос?

12:27:02 [Клиент]

Значит с паспортом в офисе всё же смогу открыть вклад...

12:27:17 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Да, конечно!

12:27:47 [Клиент]

Всё, спасибо...

12:28:08 [Оператор: Дмитриев Андрей Викторович]

Всего доброго!



анкомате

16:00:48 [Клиент]

Здравствуйте, у меня возник вопрос. Я покупал игру через Steam 2 января и подал запрос на возвращение средств. Steam одобрил возврат 3 января, но деньги до сих пор не пришли. Можно узнать что сейчас с ними?

16:01:26 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Егор, здравствуйте!

16:01:38 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Сейчас проверю

16:01:48 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

А если не секрет, что за игра?

16:02:04 [Клиент]

Noita

16:03:51 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

319p?

16:04:45 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Хорошая игра

16:04:49 [Клиент]

Да, верно

16:05:26 [Клиент]

Довольно интересная, но было плохо с производительностью

16:06:26 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Я думаю что-то с оптимизацией, по моему она и на калькуляторе должна запуститься:)

16:06:38 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Сейчас проверю возможность отмены списания

16:07:12 [Клиент]

Возможно из-за количества объектов так выходит

16:07:21 [Клиент]

Так как сама по себе довольно красивая

16:10:33 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Деньги возвращены. Если Стим повторно спишет сумму, то оформите обращение в Сбербанк Онлайн или обратитесь в банк другим удобным для вас способом. Рекомендую сохранять чеки (при наличии) течение 6 месяцев и регулярно проверять отчет по счёту карты.

16:11:29 [Клиент]

Спасибо большое за помощь, Антон

16:13:45 [Оператор: Веряскин Антон Павлович]

Пожалуйста! Играйте в хорошие игры, всего вам доброго!



Доброго времени суток. Постоянно сталкиваюсь с проблемой! Как только нужно получить подтверждающий смс код - смс'ок может не быть часами.... И вот ни когда не было - опять началось, смс не приходило долгое время, пока не истек ее срок. Когда это будет исправлено?

12:14:23 [Система]

Чат создан

12:14:26 [Система]

Специалист приостановил работу в чате. Подождите, пожалуйста!..

12:14:26 [Система]

Вас проконсультирует

12:15:08 [Система]

Оператор продолжил работу с чатом

12:15:42 [Оператор: ПРОНИНА СВЕТЛАНА ОЛЕГОВНА]

Максим Николаевич, здравствуйте!

12:15:54 [Оператор: ПРОНИНА СВЕТЛАНА ОЛЕГОВНА]

Напишите номер вашего телефона

12:15:56 [Система]

Специалист приостановил работу в чате. Подождите, пожалуйста!..

12:16:10 [Клиент]

89231594438

12:18:19 [Система]

Оператор продолжил работу с чатом

12:19:00 [Оператор: ПРОНИНА СВЕТЛАНА ОЛЕГОВНА]

Смс ожидаете за сегодня?

12:20:03 [Оператор: ПРОНИНА СВЕТЛАНА ОЛЕГОВНА]

Максим, также хочу обратить внимание, что сейчас вам доступны специальные условия по кредиту - 950 000 руб. Заявку можно по [ссылке](PL://sbtsbol/private/loans/consumer#/calculator) или в любом офисе банка с паспортом.

12:20:06 [Система]

Оператор приступил к постобработке чата

12:20:06 [Система]

Чат завершен оператором

12:20:24 [Система]

Оператор завершил работу с окном чата.



мес. Подать

12:41:56 [Клиент]

Здравствуйте....

Я хочу поменять Банк!

Не то что бы Сбер мне не нравился, просто Альфа банк предлагает много интересных Бонусов и Предложений, а Любимый Сбер Меня вот просто так ничем не радует... А так хочется, хотя бы Маленького Праздника...

12:42:20 [Оператор: Перунова Юлия Викторовна]

Виталий, здравствуйте!

12:42:46 -----[Перунова Юлия Викторовна: Перевод чата на сплит Chat_Main]-----

12:45:06 [Клиент]

А может все же Юля!?)

12:45:33 [Оператор: Белов Михаил Сергеевич]

Виталий Вячеславович, здравствуйте!

12:46:01 [Клиент]

Здравствуйте, Михаил!)

12:46:58 [Оператор: Белов Михаил Сергеевич]

Вы можете оформить в Сбербанке до 31.07.2019 Золотую кредитную карту с беспл

12:47:16 [Оператор: Белов Михаил Сергеевич]

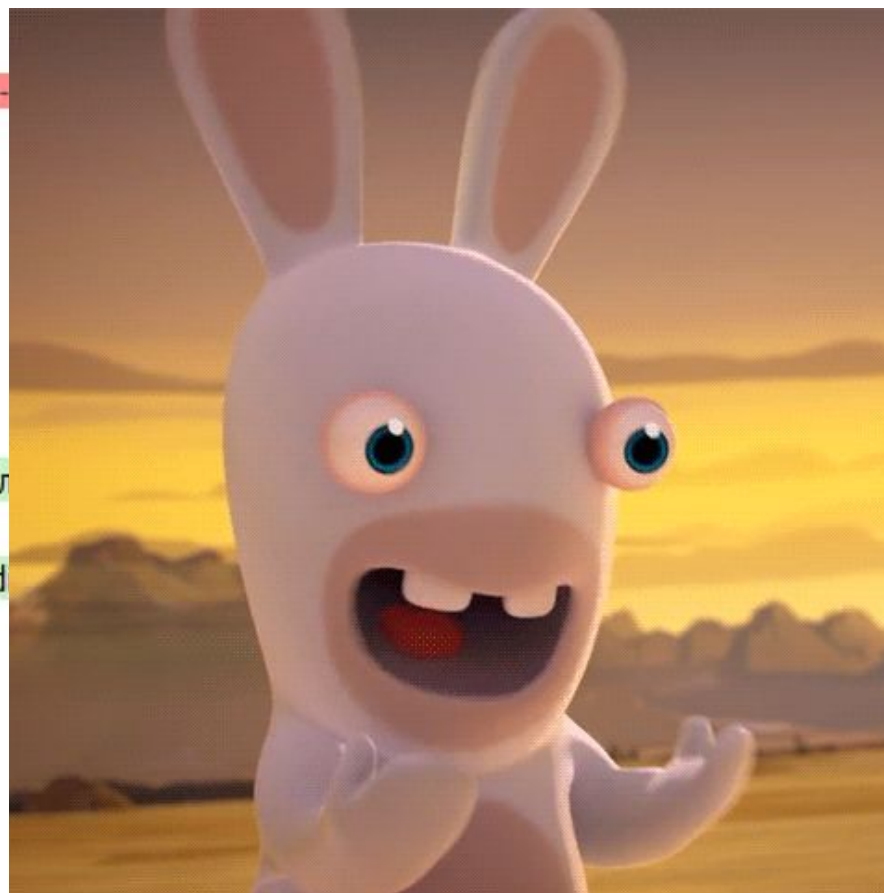
Подробная информация о карте http://www.sberbank.ru/ru/person/bank_cards/cred

12:47:25 [Клиент]

Прекрасно!!! Спасибо, это меняет Дело!!!

12:49:33 [Оператор: Белов Михаил Сергеевич]

Рад был вам помочь! Всего доброго!



13:27:44 [Клиент]

Добрый день. Я делала сегодня перевод физическому лицу на сумму 13850?. Но получателю денежные средства до сих пор не поступили.

13:28:27 [Оператор: Сидоренко Эдуард Олегович]

Ольга, здравствуйте!

13:28:37 [Клиент]

Добрый день Эдуард

13:28:37 [Оператор: Сидоренко Эдуард Олегович]

Напишите последние 4 цифры карты списания

13:29:16 [Клиент]

9735

13:29:21 [Оператор: Сидоренко Эдуард Олегович]

Проверяю для вас информацию, ожидайте, пожалуйста

13:31:38 [Оператор: Сидоренко Эдуард Олегович]

В Сбербанке нет карты *9735 на ваше имя

-----История чата 1908200247525200 от 20.08.2019 13:35:39-----

При чем тут мое имя? Это карта получателя

13:36:20 [Клиент]

Моя карта 3592

13:36:48 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Уточняю для вас информацию, ожидайте, пожалуйста

13:37:03 [Клиент]

Я не понимаю... куда делся предыдущий специалист Эдуард? Я с воздухом общаюсь?

13:37:30 [Клиент]

Куда пожаловаться на Эдуарда?

13:37:41 [Клиент]

Некомпетентность

13:38:17 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Ольга Леонтьевна, я сейчас объясню

13:38:21 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Дайте мне минуту

13:39:48 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Дело в том, что существует стандартное время обслуживания и предоставления ответа. если, скажем, вы не отправляете сообщения в течение 3-х минут. чат можете завершиться автоматически

13:40:12 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Предыдущий специалист вынужден был завершить чат

Читай продолжение ...

13:40:54 [Клиент]

Об этом надо предупреждать, или хотя бы обратную связь дать

13:42:14 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Да, понимаю Вас. Вы правы. Но мы все здесь готовы Вам помочь. Все и каждый в отдельности, поверьте. О карте была ремарка со стороны Эдуарда, так как мы действительно не имеем права предоставлять информацию не держателю карты

13:42:26 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Сейчас я смотрю информацию по Вашей карте

13:42:50 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Вижу, что 13 850р. с вашей карты списаны. перевод через Сбербанк Онлайн

13:43:04 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Существуют стандартные сроки зачисления

13:43:09 [Клиент]

Никакого вопроса по чужой карте не было.

13:43:15 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Сроки зависят от типа перевода

13:43:33 [Клиент]

Обычный же перевод

13:43:40 [Клиент]

Ладно спасибо.

13:43:40 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Да, верно, не было, но Вы предоставили карту получателя - возникло недопонимание

13:43:52 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Обычный, да и сроки стандартные

13:44:09 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

В целом, не более 2-х рабочих дней, если перевод между клиентами Сбербанка

13:44:16 [Клиент]

Ну при чем тут это? Мой изначальный вопрос был понятен о чем

13:44:18 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Но зачислены деньги могут быть в любой момент

13:44:54 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Всё так, Ольга Леонтьевна, впредь будем внимательней

13:45:05 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Уточните, могу быть ещё Вам полезна?

13:45:31 [Клиент]

Спасибо

13:45:55 [Оператор: Хачатурова Мария Славиковна]

Вам спасибо за понимание и обращение! Пишите нам в любое время. Всего доброго!



Здравствуйте!

меня денег возмили

Кажется, я вас не понял. Попробуйте выдать пример: «Как перевыпустить карту?», и вы узнаете:

блокироват хочу

Пожалуйста, подождите. Я уже ищу опера ваш вопрос

Азар Илхам Оглы, здравствуйте!

Напишите последние 4 цифры карты и су

500 руб карта 9065

2 вопрос карта 4333 там каждый месяц 11

етаво тоже блокироват хочу

По карте *4335 списание происходит в пользу "INTERNATIONAL B.V.", подписку на сайт с сериа

500 руб. произошло списания в пользу "DM CO

Скорее всего это Делимобиль, списание могло произойти за штраф

ета 500 руб меня не спрашивали



х (об оплате) они присылают на почту

меня сейчас не хочу удалите

ня сейчас не хочу удалите»

о только на сервисе, где указывали
наете как это сделать самостоятельно,
ипуск

комендую зайти на электронную почту
или в приложение Делимобиль,
ставлен штраф за нарушение ПДД

ТОНАЛЬНОСТЬ

Проникнуться ситуацией клиента

Проявить заинтересованность в решении вопроса

Подстроиться под клиента – быть «на одной волне»

Всегда стремиться решить вопрос клиента



ЧАТ ДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТА

Стандарты обслуживания

Порядок действий в неаутентифицированном чате

Порядок действий в аутентифицированном чате

Общие вопросы в чате

Необслуживаемые тематики

И даже раздел с Анекдотами 😊



Важно! Сотрудник Чата консультирует согласно документам ТЗ с учетом описанных в этом документе исключений/ситуаций.

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧАТ

Приветствие

В течение 2-х минут с поступления сообщения от клиента обращаемся к клиенту по И/ИО и приветствуем

Идентификация аутентификация

Нет

Выявление потребности (при необходимости)

Задай клиенту вопросы. Стремись, чтобы уточняющих вопросов было не более 2

Клиент не отвечает

Ожидаем 2/3 минуты (чат с сайта/с МПТ), если ответа нет - завершаем чат

Перевод на другого специалиста

Переводим без предупреждения и прощания

Завершение диалога

Клиент благодарит за предоставленный ответ - прощаемся с клиентом и завершаем чат.

Клиент НЕ дает понять, что вопрос решен - ожидаем 1 минуту сообщения, уточняем решен ли вопрос (далее по пункту Клиент не отвечает)

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

В какой валюте?

На какой срок?

На какую сумму
планируете открыть
вклад?

Будете ли вы
снимать наличные?



Будете ли вы
пополнять
вклад?

Где вам удобнее открыть вклад?
В офисе банка или через Сбербанк Онлайн?

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Добрый день!

Подобрать интересующий вас вклад вы можете на сайте Сбербанка в разделе «Вклады и сбережения»:

<http://www.sberbank.ru/ru/person/contributions/depositsnew>



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ЗВОНКЕ

Клиент: Какая будет комиссия за перевод в рублях с моей карты на карту дочери, открытой в Альфа банке, через Сбербанк Онлайн?

Оператор: Вы будете переводить деньги по номеру карты или счету карты?

Клиент: По номеру счета.

Оператор: Комиссия составляет 1% от суммы перевода, но не более 1 000 руб.



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ЧАТЕ

Клиент: Какая будет комиссия за перевод в рублях с моей карты на карту дочери, открытой в Альфа банке, через Сбербанк Онлайн?

Оператор: Если перевод по номеру карты - комиссия составляет 1,5% от суммы, минимум 30 руб.
Если перевод по номеру счета - комиссия составляет 1% от суммы перевода, но не более 1 000 руб.



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ЧАТЕ

ТРЕНИРОВКА



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТВЕТА В ЧАТЕ

Выявление потребности

Не перегружаем клиента вопросами и предвосхищаем ожидание клиента

Предоставление ответа

Предоставляем емкий развернутый ответ и не боимся, что клиент не запомнит



ОТЛИЧИЯ В ДЕЙСТВИЯХ

Звонок

Чат

Приветствие

Сразу после приёма звонка называем своё имя и приветствуем

В течение 2-х минут с поступления сообщения от клиента обращаемся к клиенту по И/ИО и приветствуем

**Идентификация
аутентификация**

Да

Нет

**Выявление
потребности (при
необходимости**

Задай клиенту уточняющие вопросы

Задай клиенту вопросы. Стремись, чтобы уточняющих вопросов было не более 2

**Клиент не
отвечает**

2 раза приглашаем к диалогу, если ответа нет - завершаем диалог

Ожидаем 2/3 минуты (чат с сайта/с МТП), если ответа нет - завершаем чат

**Перевод на другого
специалиста**

Перед переводом предупреждаем и прощаемся с клиентом

Переводим без предупреждения и прощания

**Завершение
диалога**

Клиент благодарит за предоставленный ответ, уточняем есть ли еще вопросы, если нет- попрощаемся с клиентом

Клиент благодарит за предоставленный ответ - прощаемся с клиентом и завершаем чат.

Клиент НЕ дает понять, что вопрос решен - уточняем понятен ли ответ, при необходимости повторяем

Клиент НЕ дает понять, что вопрос решен - ожидаем 1 минуту сообщения, уточняем решен ли вопрос (далее по пункту Клиент не отвечает)



А СЕЙЧАС У НАС ... ПЕРЕРЫВ



ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ



ЧАТ с сайта (неаутентифицированный)

Максим Олегович П. Доп. инфа

www.sberbank.ru

Ситуация

Действие

Требуется персонализированная информация

Сообщаем, что нам доступна только справочная информация.
Предлагаем написать либо позвонить через МП СБОЛ

Вопрос справочного характера и у тебя **нет** навыка

Переводим в Чаты CRM

Вопрос справочного характера и у тебя **есть** навык

Консультируем самостоятельно

ЧАТ из МП СБОЛ (аутентифицированный чат)

Максим Олегович П. Доп. инфа

👤 26 лет МП СБОЛ Android 10.0.1 📺

Персонализированный вопрос и у тебя нет навыка

Переводим в Чаты CRM

Персонализированный вопрос и информации из НРМ достаточно

Консультируем самостоятельно

Персонализированный вопрос и требуется анализ/действия в CRM

Переводим в Чаты CRM

Вопрос справочного характера и у тебя **нет** навыка

Переводим в Чаты CRM

Вопрос справочного характера и у тебя **есть** навык

Консультируем самостоятельно

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ В ЧАТЕ

Для ответов по продуктам и услугам банка



Используйте готовые шаблоны ответов, размещенные в текущих документах ТПЗ

		 Аут. Чат  Неаут. Чат	
 1. Нажми 3 раза на текст левой кнопкой мыши 2. Нажми "Ctrl+C" 3. Вставь текст в чат, при помощи "Ctrl+V"		Шаблоны «Поговорим»	
Встретимся!			
Какой у вас вопрос?			
Проверяю информацию. Скоро вернусь		Нужно немного времени, чтобы разобраться в деталях	
Уточняю информацию. Скоро вернусь		Разбираюсь в деталях. Мне потребуется время для проверки информации	
Нужно немного времени для проверки. Скоро вернусь		Анализирую операции по вашей карте, скоро вернусь	
Вопрос в ...?			
Вы хотите узнать...?			
Речь идет о...?			
Мне потребуется еще время для проверки информации по <указки вопрос клиента>. Вернусь к вам			
Мне нужно больше времени для подготовки ответа. Вернусь к вам			
Нужно чуть больше времени для поиска информации. Вернусь к вам			
Пока проверяю, потребовалось чуть больше времени. Вернусь к вам			
 Рад(а) была(а) вам помочь! Всего доброго!		Рад был(а) вам помочь! Всего доброго!	
 Рад(а), что все решилось. Пишите еще		Рад, что все решилось. Пишите еще	
Хорошего дня, до свидания!			
Спасибо за обращение в чат!			
Хорошего дня!			
		Еще шаблоны прощания	

	
Вопросы по продуктам и услугам?	
Потребительский кредит/ Автокредит	
Тарифы/лимиты/условия Дебетовая карта	
Баланс/операции Дебетовая карта	
Выпуск/перевыпуск/доставка Дебетовая карта	
Тарифы/лимиты/условия Кредитная карта	
Вклады Условия/ставки/подбор	
Ипотека Условия/подбор	
Справки/выписки/реквизиты	
Аресты	Статус/срок по ОВ

Все стандартные фразы прописаны в документе [Топовые шаблоны](#)



ОБЩИЕ ВОПРОСЫ В ЧАТЕ

Клиент уточняет, как он может оценить чат



Оценка отправляется автоматически после завершения чата. Система сама определяет ее вывод. Если оценка не появится, вы можете вернуться к оператору и оставить отзыв

Клиент уточняет на основании какого документа сотрудник уполномочен/имеет право консультировать клиента в чате от имени банка



Сотрудники консультируют клиентов в чате на основании должностной инструкции и внутренних нормативных документов банка

Клиент уточняет, почему «вы»/ «ваш»/«вам» пишем в чате с маленькой буквы



Это давно стало общепринятой нормой общения в мессенджерах. Принимая во внимание разъяснения Д.Э. Розенталя в письме своему читателю от 13.10.1967г. о местоимениях «вы», «ваш», «вам», мы пишем «вы» со строчной буквы



ОБЩИЕ ВОПРОСЫ В ЧАТЕ

Если клиент просит
соединить с чат-ботом



Предупреди клиента, что чат будет завершён,
и рекомендуй после завершения чата,
написать боту «Привет». Заверши чат.

Если клиент задает вопрос по
бонусной программе
«Спасибо»



Переведи чат, используя кнопку «В чаты CRM»

Спасибо»: Переведи чат,
используя кнопку «В чаты CRM»
Если требуется направить СМС-
шаблон согласно документам ПЗ



В чате СМС-шаблон НЕ направляем -
консультируем клиента самостоятельно



ОБЩИЕ ВОПРОСЫ В ЧАТЕ

Клиент задает вопрос на иностранном языке (специалист без навыка English)



Hello! Sorry, but we speak Russian here only. Please, call 900 (for Russian operators) or +7 495 500-55-50 (for international paid calls) to get consultation

Клиента интересует номер телефона КЦ



Уточни, с каким вопросом клиент хочет позвонить в КЦ

Клиент сообщает, что не работает диплинк



Рекомендуем выйти и зайти в чат снова

Клиент уточняет почему к нему обратились только по имени (не по имени, отчеству)



ИО, в чате мы хотим создать дружескую атмосферу, чтобы было комфортно общаться



НЕОБСЛУЖИВАЕМЫЕ ТЕМАТИКИ

Подтверждение операций СБОЛ

Разблокировка карты

Повторная отправка CVV/закрытие Виртуальной карты

Причина отказа в операции по карте Fraud Monitoring



Рекомендуем позвонить в
банк из МТТ

Разблокировка профиля СБОЛ



Рекомендуем позвонить в контактный центр по номеру 900

Подключение Быстрых платежей в рамках
Мобильного банка



Рекомендуем самостоятельно
провести операцию



НЕОБСЛУЖИВАЕМЫЕ ТЕМАТИКИ

Перевести средства между своими счетами через КЦ

Открыть вклад через КЦ

Подключить, возобновить, отключить,
приостановить Автоплатежи



Рекомендуем
самостоятельно провести
операцию в СБОЛ

Предоставление телефонов, подключенных к МБ

Предоставление информации БК, тип, срок, номер



Рекомендуй уточнить
альтернативными способами

Предоставление, сверка любой
персональной информации



НЕ предоставляется, в т.ч в КЦ

Любой персонализированный вопрос
и требуется анализ/действия в CRM



Переводим в Чаты CRM



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СМАЙЛОВ

Использование позитивных
смайлов



В Поставь смайл, если диалог позитивный:

- в конце диалога, если помог клиенту по его вопросу;
- при общении на отвлеченные темы (клиент задает вопросы не по продуктам/услугам банка).

Использовать смайлы можно:

- по собственной инициативе;
- если клиент сам поставил позитивный смайл в ходе диалога (в начале, в середине, в конце).

Список разрешённых смайлов



Грустные смайлы **НЕ** используй!

Запрещено использовать смайлы/шутить в чате, если:

Обращение негативного характера
В диалоге затрагиваются политические темы
Потенциально резонансные темы





ОБРАЩЕНИЕ
К ОПЫТУ

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

КОЛЛЕГИ, ВЫ ГДЕ?!

Коллеги, вы где?

Ждите. Проверяю ваш вопрос.

Уточняю информацию, скоро вернусь



СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

Скорость ответа - Задавайте открытые уточняющие вопросы

Вы хотите оформить
потребительский кредит?

Для каких целей вам
необходимы деньги?

Лаконичность - Чем проще - тем лучше

Для получения карты моментум вам
необходимо обратиться в офис банка с
документом, удостоверяющим личность

Рекомендую вам обратиться в
офис банка с паспортом



СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

Не лейте воду

Ставка по потребительским кредитам
в СберБанке примерно 19% годовых

Ставка по потребительскому кредиту
от 12 до 22% годовых

Пользу - вперед



Льготный беспроцентный период - это
50 дней, которые складываются из 30
дней отчётного периода и 20 дней
платёжного периода, по вашей карте он
заканчивается 20 октября

По вашей карте льготный период
действует с 1 сентября по 20 октября

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

Не используйте «сложные» формулировки и страдательный залог

Открытие нового счёта

Открыть счёт

Избегайте оценочных определений и паразитов времени.

Во - первых, нужно заполнить заявку на сайте

Заполните заявку на сайте банка



СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ В ЧАТЕ

Адаптивность тональности

Живое общение в чате

Не игнорируйте вопросы клиента

Проявляйте эмпатию



РУКОВОДСТВО ПО ТОНАЛЬНОСТИ

Этот документ поможет нам:

Создать атмосферу живого общения в чате, чтобы клиент чувствовал, что общается с человеком, а не с роботом;

Упростить процесс подготовки ответов;

Помочь сотрудникам подготовить понятный и лаконичный ответ для клиента;

Повысить удовлетворенность клиентов ответами в чате.



НЕСТАНДАРТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Клиент 1: Какая милая девушка, а где вы находитесь?

Клиент 2: Я вот жениться хочу, думаю вы мне подходите. Как бы нам встретится?

Клиент 3: Могли бы вы мне вечером позвонить? Мы так мило с вами общались. Давайте продолжим 😊



НЕСТАНДАРТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Клиент 1: Этот га****дон, мне сказал, что можно и я пришел в офис... а мне говорят, что нельзя. Б***на, рогатая.

Клиент 2: Вот ответьте, у вас всегда такой беспредел?! Вы там, что с ума что ли подходили... Пи****сы!

Клиент 3: Как с вами вообще можно дела иметь? Ты читать умеешь? Я тебе уже все написал. Пи***а, ты косоглазая!



НЕСТАНДАРТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Клиент 1: Мой wi-fi вдруг перестал работать, я понял, что соседи не заплатили за интернет ... Ну что за люди такие безответственные!?

Клиент 2: Так хорошо стало, прям песня. А вы мне анекдот не расскажите?



ПРИМЕРЫ ЖИВЫХ ЧАТОВ

К: Мне грустно.

О: Что у Вас случилось?

К: То-то и то-то... (образно)

О: Могу предложить Вам кредит на исполнение мечты, это поднимет Вам настроение!

К: Почему так сложно жить?

О: Рекомендую изменить уровень сложности на «любителя жизни» 😊

К: Как мне стать богатым человеком?

О: Сам/а задаюсь этим вопросом, но пока не нашла ответ 😊

К: Сколько метров глубина Мариинской впадины?

О: (загуглив ответ) 10994+/-10 метров. Вы можете ее увидеть самостоятельно, взяв кредит в нашем банке!



НЕСТАНДАРТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ТРЕНИРОВКА



НЕСТАНДАРТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Не теряться

Действуйте по ситуации - можете помочь -
помогайте!

Если необходимо отказать - отказывайте вежливо,
проявляя эмпатию!



ГРАММАТИКА



ТРЕНАЖЕР