



# Клиентский сервис в чатах



# Цели модуля



Ожидания заказчика проекта



Знакомство с понятием клиентоориентированности



Развитие клиентоориентированного мировоззрения

# Что нам это даст?



**Понимание  
рабочего  
функционала**



**Качество  
сервиса и  
коммуникации**



**Профессиональная  
позиция**

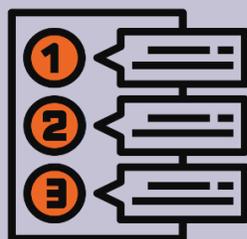
# Правила профессии

Ты не оператор контактного центра, а сотрудник клиентской поддержки.



## Твои задачи:

Решить проблему  
Не потерять клиента



## Требования к тебе:

Проактивный подход  
Правильное слово



## Твои главные качества:

Неравнодушие  
Вовлеченность в ситуацию  
клиента



# Ориентируемся на клиента



# Что такое клиентоориентированность?



## С точки зрения бизнеса

Клиентоориентированность – это действия, направленные на понимание потребностей клиента, выполнение требований и стремление превзойти ожидания каждого, кто обратился за услугой.



## С точки зрения сотрудника

Клиентоориентированность - это умение поставить себя на место клиента и отвечать из этой позиции, доброжелательно и инициативно, предлагая решения.



**Я отношусь к  
клиенту так, как  
хотел бы, чтобы  
относились ко мне.**



# Модель клиентоориентированности



Эмпатия и глубокое  
понимание мира  
клиента



Забота и  
желание  
помочь



Свобода  
сотрудников в  
работе с клиентом



Индивидуальный  
подход и  
внимательность



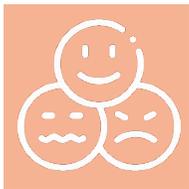
Желание  
приятно  
удивлять

**Что даст компании  
клиентоориентированный  
подход в работе?**



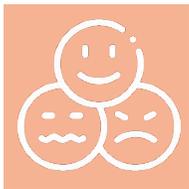


# Запросы клиентов

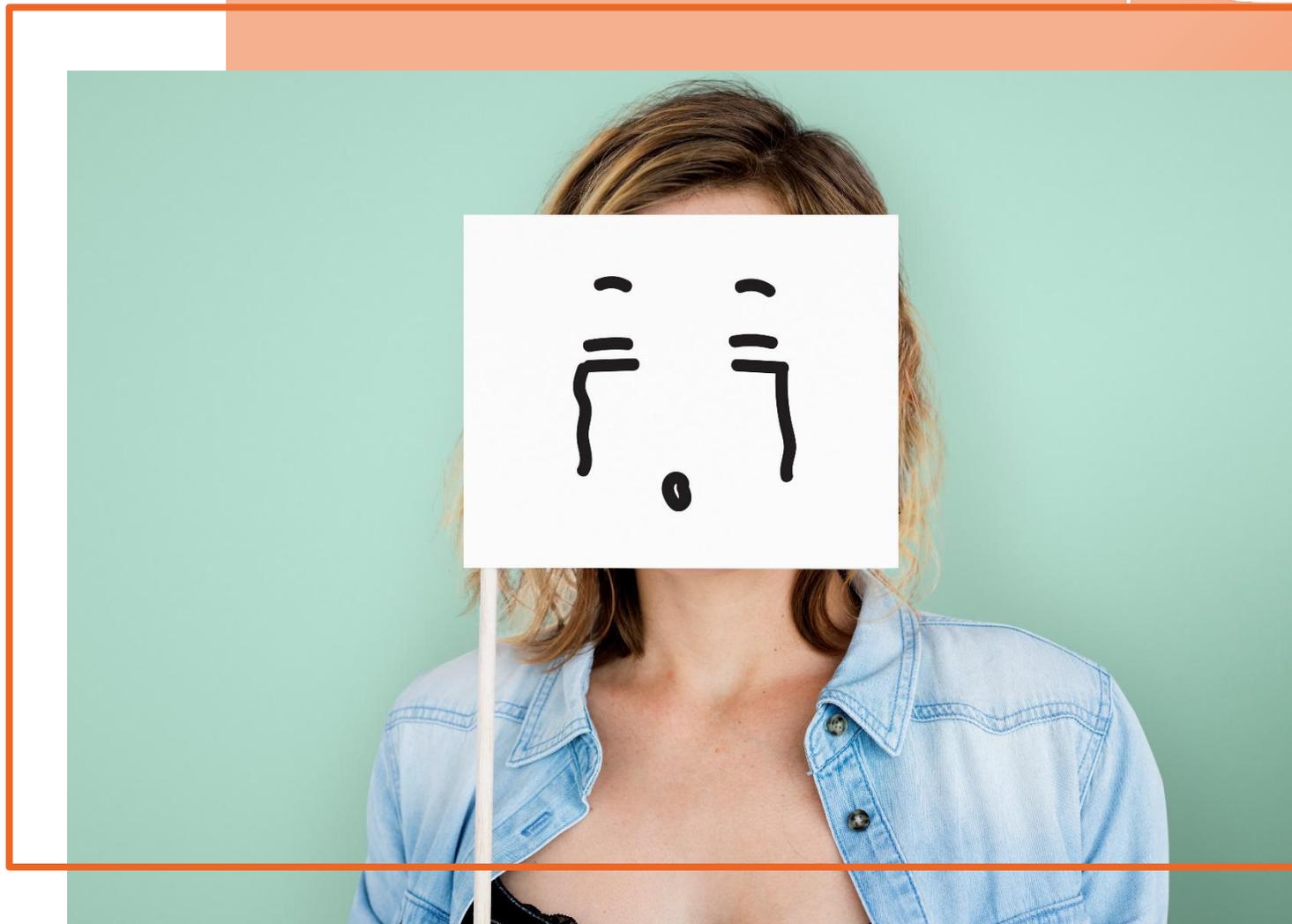


# Те, кому нужна обычная консультация





**Те, у кого  
возникли  
сложности,  
претензии**



# Как действовать?



**Клиент такой же человек как и мы.** Он может быть студентом или ученым, родителем или чьим-то ребенком. Он может радоваться успехам или грустить о неудачах. Но каждый раз с помощью нашего сервиса он решает свои задачи: покупает билеты в путешествие, подарки близким или еду котам.

Когда у него появляются вопросы, он обращается в поддержку. Он хочет, чтобы мы помогли ему воспользоваться сервисом — **быстро и удобно.**

Мы умеем работать с разными клиентами и находить к ним подход.



**Мы — мастера клиентского сервиса и знатоки продуктов Ozon, к которым можно обратиться в любой момент.**

Мы обладаем живым умом и способны найти решение сложного вопроса, проявить нестандартный подход при необходимости.

Мы терпеливы и внимательны к клиенту, объясняем все простым языком и горим идеей помочь.

Наша главная цель в этом и заключается — забота о клиенте и желание дать решение в любой ситуации. Это основа основ, без которых работа в поддержке становится роботизированной и неинтересной.



**Поддержка для клиента — лицо компании.**

Ведь именно мы можем протянуть клиенту руку, спасти в любой ситуации и рассказать, как пользоваться сервисом.

Основная роль поддержки — помочь клиенту решить его вопрос максимально быстро и качественно, приложить максимум усилий, но сделать это с заботой, мысленно обнять клиента.

Мы проявляем сочувствие к клиенту, когда это уместно, выслушиваем спокойно, подробно объясняем сложные моменты при использовании сервиса.

Мы лояльны — готовы встать на сторону клиента в случае ошибки с нашей стороны, мы умеем сглаживать углы и работать со сложными эмоциями. Мы понимаем, когда можем порадовать клиента бонусом, а когда нужно ускориться, чтобы решить вопрос. Наша задача — сделать клиента довольным и сохранить его, особенно если сейчас он и получил неприятный опыт.

Мы проявляем индивидуальный подход. Мы даем нестандартное решение, если ситуация клиента исключительна и не решается нашими обычными инструкциями. И обязательно исправляемся, если что-то сделали не так.



# Золотые правила клиентского сервиса



Отвечай правильно  
и на все вопросы



Сначала проверь  
сам, затем уточняй  
у клиента



Делай текст понятным,  
выделяй структуру



Пиши грамотно



Не перекладывай  
ответственность



Пообещал —  
сделай



Объясняй  
действия



Сделай сам  
и научи клиента



Общайся  
неформально,  
но без сленга



Извиняйся  
уместно

# Золотые правила

## 01

### Отвечай правильно и на все вопросы

1. Не пиши клиенту сразу, изучи Подсказки и новости WCRM, если не нашел информацию или она противоречива, обратись к наставнику или руководителю.
2. Предполагай уместно — используй предположения только в том случае, если клиент не рассказывает, что именно пошло не так, но ты уже знаешь, с какими проблемами сталкиваются чаще всего.

## 02

### Сначала проверь сам, затем уточняй у клиента

- Пиши информацию полностью, не утаивай ничего, что касается ситуации клиента. Внутренняя кухня не для ушей клиента. При ответе проверяй себя:
1. Советуешь что-либо – расскажи условия полностью, а не часть. Упомяни не только плюсы, но и минусы;
  2. Напиши, где можно посмотреть условия;
  3. Если есть сроки – уточни про них дополнительно.

# Золотые правила

## 03

### Делай текст понятным, выделяй структуру

Клиенту должно быть легко нас понять, поэтому следуй принципу «одна мысль в одном предложении».

Если не знаешь, как переформулировать, попробуй представить, что ты объясняешь это знакомому, который впервые открывает приложение — максимально просто, понятно и последовательно.

Если же ты хочешь разделить информацию в одном сообщении, то пиши следующее предложение с новой строки.

## 04

### Пиши грамотно

Установи корректор грамматики, чтобы не допускать опечатки.

Перед отправкой проверь свое сообщение, перечитай его один-два раза, убедись что нет опечаток, все запятые на месте, а смысл ответа легко понять с первого раза.

Старайся избегать сложных конструкций, их клиент может понять не так. И обязательно это сделает.

# Золотые правила

## 05

### Не перекладывай ответственность

Курьер, сотрудник пункта выдачи, разработчик, маркетолог – все они точно такие же сотрудники, как и ты. Если вдруг клиент пожаловался на их работу, не выставляй коллег в дурном свете – поблагодари за фидбэк и передай его ответственным. Не стоит и говорить «мы накажем курьера». Выбирай нейтральные формулировки.

## 06

### Пообещал – сделай

Иначе нас не будут воспринимать как поддержку, способную решать проблемы. Написал клиенту, что проверишь все и дашь обратную связь - делай.  
Сказал, что отправишь все сто чеков на почту? Не прерывайся на половине, а доделай то, что пообещал.

# Золотые правила

## 07

### Объясняй действия

Если просишь клиента что-то сделать, объясни, зачем это нужно. Так клиент сможет понять ход нашей работы, а также точно пришлет нужный скриншот, фотографию или адрес.

Мы быстрее поймем, что именно сломалось в приложении, какой заказ привезли по ошибке или почему не проходит оплата, а проблема клиента решится намного раньше.

## 08

### Сделай сам и научи клиента

Часто клиенты пишут нам, потому что не умеют что-то делать.

Поэтому мы всегда **помогаем клиенту и учим решать вопрос самостоятельно.**

При этом учи уместно. Например, если клиенту за последний месяц рассказывали как сделать что-то в приложении, то не повторяй еще раз. Просто сделай то, что просят.

# Золотые правила

09

## Общайся неформально, но без сленга

Простые слова легче прочесть и понять. К примеру, заменяй «данный» на «этот», «инцидент» на «ситуацию» или «случай» и подбирай синонимы всем остальным канцеляризмам.

При выборе обязательно отталкивайся от контекста.

В общении с клиентами мы не употребляем внутренний сленг и аббревиатуры. Такие слова понятны нам, но клиентам они ни о чем не говорят.

10

## Извиняйся уместно

Когда клиент столкнулся с проблемой из-за нас, просим прощения именно за эту проблему.

Даже если ошибка не твоя лично – попроси прощения: для клиента ты – лицо сервиса, и ему неважно, кто ошибся: разработчик, продавец или курьер.

Мы не просим прощения за наши условия доставки, цены на товары, за то, как работает возврат товара – это не ошибка и не проблема, а условия нашей компании.

**THANK YOU**