



### **ПРИВЕТСТВИЕ:**

Приветствуй клиента в зависимости от выбранного им языка!

Используй персональное обслуживание!

Установи контакт с клиентом, создай положительное впечатление о себе и о Компании!



### **ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ:**

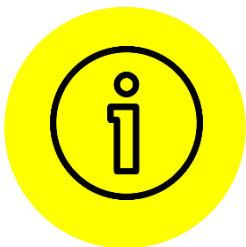
Задавай наводящие вопросы, чтобы понять суть обращения!

Не просто слушай клиента, а «**услышь**» его!



### **ВЕРИФИКАЦИЯ:**

Не забудь сверить данные по номеру(ИИН), при отсутствии (ИИН) необходимо запросить дополнительные данные.



### **КОНСУЛЬТАЦИЯ:**

При консультации предлагай альтернативные варианты для решения вопроса!

Говори **грамотно**, не используй слова-паразиты и разговаривай на понятном для клиента языке!



### **ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ:**

Будь доброжелательным, улыбайся и заверши диалог на позитивной ноте.

Не забывай **ты** являешься голосом **Компании!**