



*Anastasia*  
DATE.COM  
*Bringing the World Together*

# Webinar **Call Me service** Interpretation quality

# УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЕРЫ!

- Мы рады вас приветствовать на вебинаре Call Me, посвященному качеству перевода телефонных конференций
- Целью нашего вебинара является наиболее эффективное сотрудничество и успешное проведение резерваций

# СТРУКТУРА ВЕБИНАРА:

- Критерии успеха
- Особенности перевода и общения с девушками и мужчинами:
  - Начало конференции
  - Процесс разговора
  - Обмен контактной информацией
- Технические детали работы с конференциями CallMe

# КРИТЕРИИ УСПЕХА:

- Своевременная обработка заказа
- Готовность девушки и переводчика принять звонок в назначенное время
- Активность девушек
- Организация ежедневной работы сотрудников агентства
- Качественный перевод
- Длительность звонка



# ПЕРЕВОД КОНФЕРЕНЦИИ

- Перевод конференции осуществляет переводчик-девушка
- Перевод необходимо вести от 3 лица, единственного числа:

*Девушка: Как ты, мой дорогой?*

~~*Переводчик: How are you my darling?*~~

*Переводчик: John, Elena called you her darling and she asks how are you?*

# НАЧАЛО КОНФЕРЕНЦИИ

## □ Мужчина и переводчик на линии

Поприветствуйте мужчину и представьтесь, предупредите его, что девушка скоро будет на линии, и он сможет начать разговор.

**Пример речевки:**

*Переводчик:* Hello, John. My name is Daria. I will be your interpreter today. Elena hasn't joined the conference yet, please hold on, until she is on the line.

*Мужчина:* Thank you!

Если ожидание девушки затягивается, не оставляйте мужчину в тишине, поговорите с ним: спросите о погоде и настроении.

Это должно быть не дружеской беседой, а поддержанием разговора.

# НАЧАЛО КОНФЕРЕНЦИИ

□ Мужчина, переводчик и девушка на линии:

Переводчик здоровается с девушкой и говорит мужчине о том, девушка на линии и можно начать разговор.

Пример речевки:

– John, thank you for waiting, Elena is on the line. You may start the conversation.

Эта фраза необходима, так как мужчина может путать голоса девушки и переводчика.

# НАЧАЛО КОНФЕРЕЦИИ

- Переводчик и мужчина на линии (с девушкой потеряна связь):  
Успокойте мужчину, вежливо скажите ему, что девушка скоро вернется на линию и продолжит разговор.

Пример речевки:

*Переводчик:* John, unfortunately, Elena was disconnected. Don't worry and hold on, she will be on the line soon.

Если связь с девушкой так и не удалось установить, извинитесь перед мужчиной и попроситесь с ним:

*Переводчик:* John, I'm sorry but Elena is not picking up the phone. We will wait more for a while or we may end this conversation.

*Мужчина:* Ok, it's a pity, but anyway, I'll try to talk to her another time.

*Переводчик:* Thank you so much. We are apologising for that. Good bye!



# НАЧАЛО КОНФЕРЕНЦИИ

- Мужчина и девушка на линии (с переводчиком потеряна связь):

Главное, не волноваться и оставаться на связи. Не класть трубку, так как система автоматически перезвонит переводчику.

- Переводчик и девушка на линии (с мужчиной потеряна связь):

Главное, не класть трубки и оставаться на связи. Мужчина самостоятельно перезвонит снова (максимум, в течение 15 минут).

# ПРОЦЕСС РАЗГОВОРА

- Переводчику необходимо следить за произношением, так как это залог хорошего разговора и понимания со стороны клиента
- Переводчик не может перебивать говорящего, так как это осложняет и затягивает разговор
- Если связь плохая, не следует постоянно переспрашивать о ее качестве, так как это мешает разговору:

Переводчик: ~~John, do you hear me?~~ Elena asks how are you?

Переводчик: ~~Алло! Алло!~~ Елена, он говорит... ~~Вы меня слышите?~~ ...он говорит, что все в порядке.

# РОЛЬ ПЕРЕВОДЧИКА В РАЗГОВОРЕ

- Переводчик не участник конференции
- Он выполняет лишь роль посредника и помогает мужчине и девушке общаться
- Не вступайте с девушкой или мужчиной в отдельную беседу

*Девушка:* Он может оставить мне свой номер телефона, но мне это будет не очень удобно.

*Переводчик:* Не слишком удобно почему?

*Девушка:* Ну, даже не знаю, скорее всего это из-за моего плохого английского.

*Переводчик:* Что, у вас плохой английский?

# РЕЧЬ ПЕРЕВОДЧИКА

- Избегайте лишних фраз:

Переводчик: Ага, я сейчас у него спрошу.

Ok, I will translate her phrase to you.

Ok, I will tell Elena.

- Не используйте разговорные слова и слова-паразиты:

Переводчик: Елена, он, ~~как бы~~, рад с вами пообщаться.

Он обещает не писать вам предложения большие ~~какие-то~~ в [имейле](#).

# ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ПЕРЕВОДЧИКА

Переводчик предоставляет высококачественный перевод, а также обладает хорошими знаниями принципов работы сервиса.

Недопустимы фразы:

- *I don't know the reason why the system is not calling Elena. To tell you the truth I'm not so good with this service.*
- *Елена, Джон говорит, что сегодня был насыщенный день: он убирался у себя во дворе и еще что-то делал: я не поняла.*
- **Оправданная жалобы клиента на предоставленный перевод может повлечь за собой штраф согласно Регламенту о штрафах, пункт 8.8**

# ПРАВИЛЬНОСТЬ РЕЧИ ПЕРЕВОДЧИКА

- Переводчику необходимо говорить грамматически и стилистически правильно:

- *Он еще не передумал на счет женитьбы на вас.*

- Перевод должен быть точным и корректным, без лишнего смысла:

*Мужчина: How do you feel about guys who are shy or quiet?*

~~*Переводчик: Как ты чувствуешь себя обычно рядом с женщиной, ты смущенная, ты тихая?*~~

*Переводчик: Что ты думаешь о мужчинах, которые тихие и застенчивые?*

# ОБМЕН КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

- Обмен контактной информацией – одна из важных частей работы переводчика. Переводчик несет ответственность за предоставление правильной контактной информации (номера телефона и адреса электронной почты)
  - Напоминаем, что обмен контактной информацией возможен при наличии всех трех участников разговора на линии
- Нарушение данного пункта влечет за собой штраф  
(Регламент о штрафах, пункт 8.10)

# ОБМЕН КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

- Переводчик диктует номер телефона и имейл полностью, НЕ деля его на отдельные части.
- Переводчик спрашивает контактную информацию у девушки
- Записывает ее и сверяет с девушкой
- Диктует информацию мужчине
- Просит мужчину повторить то, что он записал:  
- John, will you be so kind to read back to me Elena's telephone number and e-mail. We will check if everything is correct.



# ОБМЕН КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

- Телефонные номера

Важно! Переводчик диктует телефонные номера полностью с кодами страны:

Украина – 380

Молдова – 373

США, Канада – 1

# ОБМЕН КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

- Адреса электронной почты:
- ✓ Переводчик диктует имейл полностью по буквам, используя международный фонетический алфавит
- ✓ Необходимо знать перевод интернет-символов:
  - Собака - @ - at (at sign)
  - Точка - . - dot
  - Нижнее подчеркивание - ( \_ ) - underscore
  - Тире - ( - ) - dash
  - Дефис - ( - ) - hyphen

# ФОНЕТИЧЕСКИЙ АЛФАВИТ

- Если у переводчика нет перед глазами международного фонетического алфавита или он его не знает, он может использовать подходящие простые слова для объяснения букв имейла:

**Elena\_555@mail.ru**

- ✓ E for England
- ✓ L for London
- ✓ E for England
- ✓ N for November
- ✓ A for Apple
- ✓ Underscore
- ✓ Triple 5 или five, five, five
- ✓ At sigh
- ✓ M for mother
- ✓ A for Apple
- ✓ I for ice-cream
- ✓ L for London
- ✓ Dot
- ✓ R for Russia
- ✓ U for Ukraine

# НУЛЕВОЙ БАЛАНС НА СЧЕТУ МУЖЧИНЫ

Conference:

User name	Online status	Mic. sound			
Interpreter	Online	on	mute	disconnect	
Man	Online	on	mute	disconnect	hold
Lady	-	on	mute	disconnect	hold

Inform the client: "Your balance is almost depleted. Please top up your account as soon as conversation is finished."

Эту фразу переводчик говорит после завершения разговора и после того, как девушка положит трубку, ее необходимо зачитать клиенту.

**«Your balance is almost depleted. Please top up your account as soon as conversation is finished»**

# ВОПРОСЫ ОТ КЛИЕНТОВ

- Часто мужчины просят переводчика предупредить их об истечении 10 минут разговора
- В таком случае следует сказать:
  - There is no timer in the conference interface. That is why I will ask you to watch your time.
- **Watch your time** – переводчик говорит перед началом каждого разговора:
  - John, Elena is on the line. Don't forget to watch your time and enjoy your conversation.

# ВОПРОСЫ ОТ КЛИЕНТОВ

- Если клиент задает вопросы, на которые переводчик не знает ответа, в том числе вопросы про длительность разговора и бонусные минуты, посоветуйте ему обратиться в нашу службу поддержки и позвонить в московский офис.
- John, I suggest you to contact our Customer Support and they will answer all your questions. You can call at our toll-free numbers or write us a letter. You can find our contact information on our website.

# **БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВНИМАНИЕ**

Мы рады ответить на ваши вопросы



**СПАСИБО.**

**ВСЕГО ДОБРОГО!**