

# Вводный курс для стажеров контакт - центра

8-800-700-01-77 [WWW.7-TIME.RU](http://WWW.7-TIME.RU)



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

## Цели и задачи

Введение стажеров в основные положения работы компании (устав компании, субординация, должностные обязанности)

Введение в профессию – что такое колл-центр и кто такой оператор

Помощь в адаптации нового сотрудника к условиям работы в компании



# Правила работы оператора

## Правило доброжелательности.

Оператор всегда на ступеньку выше собеседника по эмоциональному настрою. Если собеседник доброжелателен – оператор очень доброжелателен. Если собеседник нейтрален – оператор доброжелателен.



# Правило активности

Оператор всегда активно участвует в разговоре и предоставляет полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов.

Активный оператор – это оператор, из которого не нужно вытягивать информацию и задавать уточняющие вопросы.



# Правило комфорта

Оператор всегда внимателен к собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию.

Оператор – это идеальный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.



# Правило комфорта

## Основные составляющие

### Литературный язык

Без сленга и жаргонизмов, которые снижают деловой стиль разговора и усложняют понимание речи.

### Чёткость дикции

Не проглатываем окончания, не говорим «щас» вместо «сейчас» и т.п.

### Громкость речи

Слишком громко – абонент может воспринять как агрессию.  
Слишком тихо – как неуверенность или попытку утаить информацию.



## **Средняя скорость речи.**

Торопливая речь говорит о безразличии к абоненту.

Слишком медленная – об усталости.

## **Скорость печати оператора**

Должна быть достаточно высока, чтобы успевать фиксировать нужную информацию, по возможности избегая переспрашивания.



# Правило корректности

Оператор сохраняет спокойствие в любой ситуации и никак не выказывает недовольство поведением собеседника – ни словами, ни тоном, ни интонацией.

Нужно выяснить причину недовольства абонента и уверить, что будут приложены все усилия для разрешения ситуации.



# Правило заинтересованности и выразительного звучания

Оператор всегда демонстрирует заинтересованность в собеседнике и теме разговора. Расстановка логических ударений, умение владеть голосом – обязательные навыки работы оператора.

8-800-700-01-77 [WWW.7-TIME.RU](http://WWW.7-TIME.RU)



**ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!**

# Что нужно и нельзя говорить

Нельзя	Нужно
<p>Я же вам уже сказал(а)</p> <p>Повторяю вам еще раз</p>	<p>Повторить информацию(если необходимо продиктовать под запись)</p>
<p>Мужчина</p> <p>Женщина</p> <p>Молодой человек и.т.п.</p>	<p>Будьте добры(любезны)</p> <p>Я правильно вас понял(а)</p> <p>Извините, что прерываю вас</p>
<p>Алло</p>	<p>Слушаю Вас</p> <p>Говорите пожалуйста, я вас слушаю</p> <p>Говорите пожалуйста громче, вас плохо слышно</p>
<p>Трубочка, звоночек, подождите минуточку(и.т.д)</p>	<p>Трубка, звонок, одну минуту, пожалуйста</p>
<p>Что вы хотите? По какому вопросу?</p>	<p>Чем могу вам помочь?</p>
<p>Вы ошибаетесь!</p>	<p>Будьте любезны, уточните, о чем идет речь.</p> <p>Наверное, произошло какое-то недоразумение.</p>
<p>Я не знаю</p>	<p>Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию</p>



# Слова - паразиты и слова - раздражители

## Слова-паразиты и слова-раздражители STOP!

### Слова-паразиты (или сорные слова)

Это слова, которые не несут смысловой нагрузки (ну, ну и, как бы, это самое).

**Например:** вот, ну вот, ну и, это, так сказать, как это, как бы, короче, на самом деле.

### Слова-раздражители

Это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают образы, связанные с отрицательными эмоциями.

**Например:** нет, несмотря на то, должен, вам придется, наоборот, ошибка, неправильно, вы не правы, долг, штраф, проблема, беспокоить.



# «Трудные» типы собеседников

## **Агрессивный собеседник**

Постарайтесь помочь! Если человек недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал.

Будьте спокойны и вежливы

Как настроить себя на разговор? Скажите себе:

«Этого человека что-то не устраивает. Надо разобраться, что именно»

## **Излишне общительный собеседник**

Если собеседник постоянно пытается перейти на разговор «за жизнь», Оператор должен вежливо, но уверенно возвращать разговор к теме.

## **Медлительный, неуверенный собеседник**

У оператора нет возможности «подгонять» собеседников. Не нужно говорить быстрее, чтобы компенсировать время, речь должна быть среднего темпа, но энергичной и четкой.

## **Расстроенный собеседник**

Если собеседник расстроен, но не агрессивен – будьте с ним предельно вежливы, не говорите слишком громко, выразите свое понимание, используйте доверительные интонации.



# Как отказать, не разозлив?

- Отказывая, оператор всегда сожалеет об этом.
- Отказывая, оператор всегда предлагает альтернативу.
- Отказывая, оператор говорит максимально мягко и с пониманием.

Сожаление	Альтернатива
К сожалению, этот номер не отвечает.	Могу я вас соединить еще с кем-либо?
К сожалению, специалиста сейчас нет.	Будьте добры, перезвоните нам завтра с 9:00.
К сожалению, этот офис уже закрылся.	Вы можете подъехать завтра с 9:00 до 18:00. Также я могу предложить вам адреса офисов, работающих до 20:00. Как вам будет удобнее?

