

Стандартные фразы



Содержание

1. Обязательные требования к диалогу.....	3
2. Приветствие Клиента.....	4
3. Ведение диалога.....	5
4. Завершение диалога и/или перевод звонка.....	10
5. Стандарт на ведение диалога со «сложным» Клиентом.....	11
6. Основные ошибки.....	13

Обязательные требования к

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Позитивное и уверенное приветствие	-«Здравствуйте, меня зовут Дарья, как я могу к Вам обратиться?»; -«Здравствуйте, Ирина. Меня зовут Анна. Что Вас интересует?»; -«Здравствуйте Илья. Я – Марина. Какой у Вас вопрос?»; -«Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?».
	Персонализированное обращение к Клиенту	Нужно обращаться к Клиенту в зависимости от того, как он представился: - По имени; - По имени и отчеству.
	Клиентоориентированное и вежливое ведение диалога	-«Будьте добры, сообщите...»; -«Пожалуйста, уточните...»; -«Благодарю Вас за информацию»; -«Спасибо за ожидание»; «Большое спасибо, что оставались на линии».
	Исчерпывающие ответы на вопросы	-«Я ответила на все Ваши вопросы?» -«Еще могу чем-то Вам помочь?» -«Еще что-нибудь Вас интересует?»
	Доброжелательное завершение диалога	В зависимости от ситуации: -«Желаем Вам приятных покупок в наших магазинах»; -«Еще раз приношу извинения от лица Компании за доставленные неудобства. Всего Вам доброго».

Приветствие Клиента

Принять звонок нужно сразу после того, как Вы услышали звуковое оповещение о поступлении звонка Клиента. Далее действуйте по схеме.

Не
правильно

«Добрый день,
вечер или
утро».

Если в
трубке
тишина

«**Вас не слышно. Говорите,
пожалуйста**». В случае, если в
ответ на призыв продолжить
разговор, никто так и не ответит,
можно сказать: «**Перезвоните,
пожалуйста, Вас не слышно**»
и затем нажать на кнопку сброса
звонка.

Правильно

«**Здравствуйте! Меня
зовут Татьяна. Как я
могу к Вам
обращаться?**» (Если в карточке
Клиента НЕ указано его имя или карточка
подгружается с опозданием или звонок с
городского номера).

«**Здравствуйте, Юрий!
Меня зовут Татьяна.
Что Вас интересует?
(Какой у Вас вопрос?)**»
(Если в карточке Клиента указано его
имя).

Ведение

Аватарка	Ситуация диалога	Фраза
	Приветствие	<p>- «Здравствуйте! Меня зовут Татьяна. Как я могу к Вам обратиться?» (Если в карточке Клиента НЕ указано его имя или карточка подгружается с опозданием или звонок с городского номера).</p> <p>- «Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?» (Если в карточке Клиента указано его имя).</p>
	Клиент просит Вас представиться и назвать Ваши полные данные – фамилию, имя и отчество.	<p>-«Лагошина Дарья Николаевна»; «Меня зовут Лагошина Дарья Николаевна».</p>
	Клиент просит Вас назвать Ваш внутренний номер.	- «Мой номер 1210847».
 <p>ПОЖАЛУЙСТА!</p> 	<p>Необходимо уточнить у Клиента дополнительные детали:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Город приобретения товара; - Номер заказа; - Номер заказ-наряда и телефон; - Модель товара; - Прочее. 	<p>- «Скажите, пожалуйста, в каком городе желаете совершить покупку?»; «Пожалуйста, назовите номер Вашего заказа»; «Сообщите, пожалуйста, номер Вашего заказ-наряда и контактный телефон, указанный в заказ-наряде»; «Будьте любезны, уточните, модель товара или код товара»; «Будьте добры, предоставьте, пожалуйста точные данные по заказу...».</p>
	Сроки поступления товара (заказа).	<p>- «Товар придет в сроки, указанные на сайте». «Если клиент спрашивает «точно придет в срок?, задержек не будет?», то говорим «Да, товар приходит вовремя или раньше. В крайне редких случаях товар может поступить на 1-2 дня позже. Рекомендую ожидать смс-сообщения о поступлении заказа».</p>

Аватарка

Ситуация

Фраза



Клиента плохо или совсем не слышно либо связь прерывается.

-«**Вас плохо слышно, поменяйте, пожалуйста, Ваше местоположение**»;
-«**К сожалению, связь прерывается и Вас плохо слышно. Пожалуйста, повторите фразу еще раз**»;
-«**Вас не слышно, пожалуйста, перезвоните**».



Вам нужно время для поиска ответа. Предупредите об этом Клиента. Клиент должен знать, зачем Вы просите время. В это время, Клиента всегда нужно ставить **на удержание с помощью кнопки HOLD**, чтобы абонент слышал музыку. **НЕЛЬЗЯ** просто отключать микрофон (перечеркнутый микрофон) на гарнитуре!

-«**Пожалуйста, оставайтесь на линии**»;
-«**Пожалуйста, подождите минуточку**»;
-«**Для решения Вашего вопроса необходимо время**»;
-«**Будьте добры, дождитесь, пока я уточню информацию**».



Возникли технические неполадки с сайтом или другими системами. Нельзя употреблять слово «проблема».

-«**Мы приносим Вам извинения за сложившуюся ситуацию. Пожалуйста, ожидайте восстановления сервиса**»;
-«**Данный вопрос уже решается в настоящее время. Будьте добры, воспользуйтесь сервисом чуть позже**».



Нужно поблагодарить Клиента за ранее предоставленную информацию о городе, о номере заказа/заказ-наряда, о наименовании/коде товара, адресе магазина/СЦ и т.д.

-«**Спасибо**»;
-«**Благодарю Вас**»;
-«**Вы очень любезны**»;
-«**Большое спасибо**».

Аватарка

Ситуация

Фраза



Требуется перевод звонка Клиента на магазин/СЦ/ИМ.

- «Для решения Вашего вопроса переключаю Ваш звонок на сотрудника магазина. Оставайтесь, пожалуйста, на линии»;
- «Для получения информации по Вашему вопросу переключаю звонок на сотрудника ИМ. Оставайтесь, пожалуйста, на линии»;
- «Для консультации переключаю Ваш звонок на сотрудника СЦ. Оставайтесь, пожалуйста, на линии».



Вопрос требует длительного решения. Нет смысла удерживать Клиента на линии.

-«Для решения Вашего вопроса требуется время. Сейчас мы завершим разговор. После выяснения информации я перезвоню Вам».



Сотрудник, по факту выяснения ответа на вопрос, перезванивает Клиенту. **Запрещается использовать фразу: «Вас беспокоит...».** При исходящем звонке Клиенту, обязательно нужно спросить Клиента, удобно ли ему сейчас говорить и, только в случае согласия, продолжить разговор.

-«Здравствуйте! Это Компания ДНС / Технопоинт, Татьяна, по вопросу... Вам удобно сейчас говорить?»;
-«Здравствуйте! Звонок от ДНС / Технопоинт. Меня зовут Антон. Вам удобно обсудить вопрос...?».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Если Клиент просит повторного соединения с магазином/СЦ (в первый раз в магазине/СЦ не взяли трубку). То обязательно уточняем вопрос Клиента, чтобы самостоятельно ему помочь. Если решение вопроса находится в компетенции магазина/СЦ, то самостоятельно проверяем дозвон. Представляем сотруднику магазина/СЦ по фамилии и имени.</p>	<p>- Клиенту: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я сейчас проверю дозвон в магазин/СЦ и при успешном дозвоне Вас переведу».</p> <p>- Сотруднику, который взял трубку: «Здравствуйте, Дарья Лагошина, специалист КЦ. Клиент просит соединить с вашим магазином по вопросу ... , пожалуйста, положите трубку и оставайтесь около телефона в течение минуты, я сейчас переведу Клиента. Спасибо».</p>
	<p>Вы при звонке в магазин/СЦ не дозвонились. Необходимо вернуться к Клиенту и предложить лично обратиться в магазин/СЦ.</p>	<p>- «Спасибо за ожидание, в магазине/СЦ не ответили. Возможно специалисты заняты. Рекомендую Вам лично обратиться в магазин/СЦ»</p>
	<p>Клиент не согласен лично обращаться в магазин/СЦ, следует предложить ему оставить обращение в ОС.</p>	<p>- «В таком случае, могу предложить Вам зафиксировать Ваше обращение в электронной форме на сайте и передать в магазин/СЦ. В течении рабочего дня с Вами свяжутся сотрудники магазина/СЦ. Уточните, пожалуйста, контактный номер телефона и ...»</p>
	<p>В каждом разговоре, в котором специалист осуществляет поиск информации на вопрос Клиента на сайте - необходимо прорекламирровать сайт Компании Клиенту</p>	<p>- «Кстати, эту информацию я проверяю для Вас на сайте. Она достоверная и актуальная».</p>

В случае, если Клиент Вас благодарит, необходимо ответить:



~~Не за что.~~

Пожалуйста.
Это моя
работа.

В каждом разговоре необходимо хотя бы один раз произнести слова вежливости:



**СПАСИ
БО**



**ПОЖАЛУЙС
ТА**



**БУДЬТЕ ДОБРЫ и
т.д.**

Завершение диалога и/или перевод звонка

Аватарка	Ситуация / Цель	Фраза
	<p>Завершать разговор с Клиентом без предупреждения нельзя. При завершении диалога с Клиентом и/или переводе звонка необходимо употребить одну из нижеуказанных фраз в зависимости от вопроса Клиента.</p>	<p>Штирлиц знал, что в разговоре ВСЕГДА запоминается ПОСЛЕДНЯЯ фраза.</p>
	<p>Ситуация: Стандартная, нейтральная или положительная. Цель: Призвать Клиента посетить магазины Компании. Тема обращения: Товары и услуги Компании.</p>	<ul style="list-style-type: none">-«Будем рады видеть Вас в наших магазинах снова»;-«Всего доброго. Ждем Вас в наших магазинах»;-«Всего хорошего. Приходите к нам за покупками»;-«Желаем приятных покупок»;-«Ждем Вас снова в наших магазинах»;-«Удачных покупок в будущем»;-«Удачного дня, приятных покупок»;-«Хорошего дня, удачных покупок»;-«Спасибо, что Вы наш Клиент»;-«Спасибо, что Вы выбрали нас»;-«Спасибо, что Вы с нами».
 	<p>Ситуация: Стандартная, нейтральная или положительная. Цель: Повысить лояльность клиента к Компании. Тема обращения: Гарантийное обслуживание; вопросы, связанные с СЦ.</p>	<ul style="list-style-type: none">-«Спасибо за обращение. Всего хорошего. До свидания»;-«Всего доброго. До свидания»;-«Всего хорошего. Удачного дня»;-«Всего наилучшего. До свидания»;-«Хорошего дня»;-«Солнечного настроения».

Аватарка

Ситуация / Цель

Фраза



Ситуация: Спорная, сложная или конфликтная. Клиент недоволен (возможно даже без основания). Клиент может выражать недовольство спокойным тоном.

Цель: Урегулировать конфликт и сохранить лояльность Клиента.

Тема обращения: Все вопросы.

Примеры спорных ситуаций:

1. Клиент обращается с уточнением информации о том, начислены ему бонусы или нет. Бонусы не начислены, Клиенту рекомендуем обращаться по месту покупки в магазин. Явного недовольства Клиент не выражает.
2. Клиент обращается с вопросом по срокам поступления заказа. Заказ задерживается. Явного недовольства Клиент не выражает и согласен подождать заказ.
3. Клиент находится у магазина/СЦ. Магазин/СЦ закрыт, хотя рабочий день уже начался. Клиент уточняет, когда откроется. Явного недовольства не проявляет, готов подождать или подойти позже.

В рамках разговора обязательно принести извинения от лица Компании за доставленные или возможные неудобства.

В конце разговора:

-«Еще раз приношу извинения от лица Компании за доставленные неудобства. Всего Вам доброго»;

Всего Вам доброго»;

-«Примите наши извинения за причиненные неудобства. Всего Вам хорошего»;

-«Приношу извинения за возможные неудобства»;

-«Надеюсь данная ситуация никак не отразится на нашем дальнейшем сотрудничестве. Всего Вам наилучшего»;

-«Приношу извинения от лица Компании».

Стандарт на ведение диалога со «сложным» Клиентом

Если сотрудник обслуживает «сложного» Клиента - то ни в коем случае нельзя ему грубить, повышать голос и бросать трубку! Запрещено делать самостоятельные выводы о наличии ошибки со стороны Компании или ее сотрудников и тем более сообщать об этом Клиенту. Агрессия Клиента, в большинстве случаев, направлена не на специалиста, а на ситуацию. Нельзя повторять произнесенных Клиентом обидных слов. Чем эмоциональнее его поведение, тем спокойнее и хладнокровнее должна быть реакция специалиста. Что бы ни случилось, необходимо оставаться предельно вежливым и корректным.

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Необходимо выслушать и понять Клиента. В результате Клиент «выпускает пар», а Вы имеете возможность спланировать дальнейшие действия. Слушая, старайтесь понять и смысл, и эмоции. Старайтесь взглянуть на ситуацию глазами Клиента - тогда это будет понимающее, активное слушание.</p>	<p>-«<i>Слушаю Вас очень внимательно</i>»; -«<i>Чем могу Вам помочь?</i>»; -«<i>Я готов(а) Вам помочь</i>»; -«<i>Я постараюсь решить этот вопрос</i>»; -«<i>Я подумаю, что можно сделать в этой ситуации</i>»; -«<i>Я попытаюсь Вам помочь</i>».</p>
	<p>После того, как Вы выслушали Клиента, очень важно показать ему, что Вы правильно поняли суть высказанной претензии.</p>	<p>-«<i>Если я вас правильно понял(а), произошла следующая ситуация</i>»; -«<i>То есть вы хотите сказать, что...</i>»; -«<i>Правильно ли я Вас понял(а), что...?</i>».</p>
 	<p>Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но только в общем плане и принести извинения за сложившуюся ситуацию в целом (без конкретики). Нельзя отделять себя от Компании и ставить в неловкое положение коллег, если предположительно есть их вина.</p>	<p>-«<i>Согласна с Вами. Вероятно, произошло какое-то недоразумение...</i>»; -«<i>Очень сожалею. Возможно возникло недопонимание...</i>»; -«<i>Приношу извинения за возможные неудобства. Чем я могу сейчас Вам помочь?</i>»; -«<i>Мне очень жаль, что возникла такая ситуация. Примите извинения от лица Компании...</i>»; -«<i>Извините нас. Ситуация действительно неприятная. Сейчас постараемся ее решить...</i>»; -«<i>Понимаю Вас и очень огорчен(а)</i>».</p>

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Необходимо предложить Клиенту решение его вопроса.</p>	<p>-«Для того, чтобы Ваш вопрос был решен, я предлагаю Вам...»; -«Давайте поступим следующим образом...»; -«Предлагаю Вам следующий вариант решения ситуации...».</p>
	<p>С Клиентом не удается достичь согласия. В этом случае специалисту следует попробовать предоставить Клиенту возможность самому найти выход.</p>	<p>-«Что бы Вы хотели, чтобы я сделала для Вас?»; -«Что бы Вас устроило в данной ситуации?»; -«Какое решение видите Вы?».</p>
	<p>Обращение к Клиенту по имени. Если Клиент «рвет и мечет», не давая вам вставить слова, назовите его по имени – этим привлечете его внимание: большинство людей прислушиваются и умолкают, когда слышат свое имя.</p>	<p>-«Имя Клиента, могу предложить Вам следующее ...»; -«Имя Клиента, давайте сделаем следующее...»; -«Имя Клиента, предлагаю поступить так...».</p>
	<p>Клиент нецензурно выражается в адрес сотрудника, унижает и/или оскорбляет сотрудника. Следует предупредить Клиента, что если он не прекратит этого делать, Вы будете вынуждены прервать разговор.</p>	<p>- «Имя Клиента, прошу Вас выразаться корректно. В противном случае буду вынужден (-а) прервать наш с Вами разговор»; - «Имя Клиента, прошу Вас не использовать нецензурные выражения. Я буду вынужден (-а) прервать с Вами разговор».</p>

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Клиент никак не отреагировал на просьбу выразаться корректно и продолжает нецензурно выражаться в адрес сотрудника, унижать и/или оскорблять сотрудника следует прекратить разговор.</p>	<p>-«К сожалению продолжать разговор в подобном тоне невозможно. Приношу извинения за доставленные неудобства. Всего доброго.» -«Вынужден (-а) с Вами попрощаться. Приношу извинения от лица компании за причиненные неудобства. До свидания.»</p>
	<p>После всех усилий так и не удалось достичь взаимопонимания с Клиентом. Вы понимаете, что вопрос является сложным для того, чтобы решить его самостоятельно. Информацию о сложившейся ситуации нужно передать для решения Ведущему специалисту. Также, если Клиент просит соединить его с ведущим/старшим специалистом – уточняем какой вопрос и переводим Клиента на свободного ведущего специалиста. Кроме того, если Клиент выражает пожелание оставить жалобу на сотрудника КЦ/оператора, то для оформления жалобы Клиента соединяем со свободным ведущим специалистом.</p>	<p>-«От лица компании приношу Вам искренние извинения за причиненные неудобства. Ваш звонок будет переведен на ведущего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии. Я с вами прощаюсь. Всего доброго. До свидания».</p>

Основные ошибки

Аватарка	Ошибка	Как правильно
	Неуверенный голос	<i>Следует говорить четко, уверенно и с улыбкой в голосе.</i>
	Неподходящая интонация или «вежливое хамство»	<i>При общении с Клиентом необходимо выбрать правильную интонацию в голосе – доброжелательность, участие, улыбка, сочувствие, заинтересованность в решении вопроса.</i>
	Слова-паразиты	<i>Разговаривайте с Клиентом грамотным литературным языком и правильными речевыми оборотами. Не злоупотребляйте словами: «Ну», «Типа», «Короче», «На самом деле»</i>
	Равнодушие	<p><i>«Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Необходимо проявлять интерес и участие в разговоре с Клиентом. Следует дать понять Клиенту, что вы на его стороне и стараетесь помочь ему. Поставьте себя на место Клиента.</i></p> <p><i>Используйте приёмы активного слушания, не молчите когда Клиент рассказывает свой вопрос, в этом помогут слова: «Да», «Ага», «Угу», «Так», «Понял(а) Вас».</i></p>
	Использование фразы «Не знаю»	<i>«На данный вопрос могут ответить только в магазине», «Решить данный вопрос могут только в СЦ», «Для решения Вашего вопроса рекомендую обратиться в магазин/СЦ/ИМ», «Для решения Вашего вопроса могу сейчас Вас соединить с магазином/СЦ/ИМ», «Более подробную информацию Вы можете уточнить в магазине/СЦ/ИМ».</i>

*Желаем продуктивной работы,
лояльных Клиентов и
коротких диалогов!*

