


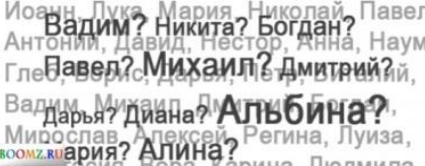


Стандартные фразы



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
	<p>Требуется перевод звонка Клиента на магазин/СЦ/ИМ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - «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».
	<p>Вопрос требует длительного решения. Нет смысла удерживать Клиента на линии.</p>	<p>-«Для решения Вашего вопроса требуется время. Сейчас мы завершим разговор. После выяснения информации я перезвоню Вам».</p>
	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -«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»;

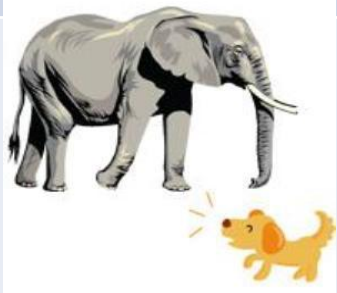
-«Приношу извинения от лица Компании».



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

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.

После того, как Вы выслушали Клиента, очень важно показать ему, что Вы правильно поняли суть высказанной претензии.

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.


Фраза

-«*Слушаю Вас очень внимательно*»;
-«*Чем могу Вам помочь?*»;
-«*Я готов(а) Вам помочь*»;
-«*Я постараюсь решить этот вопрос*»;
-«*Я подумаю, что можно сделать в этой ситуации*»;
-«*Я попытаюсь Вам помочь*».

-«*Если я вас правильно понял(а), произошла следующая ситуация*»;
-«*То есть вы хотите сказать, что...*»;
-«*Правильно ли я Вас понял(а), что...?*».

-«*Согласна с Вами. Вероятно, произошло какое-то недоразумение...*»;
-«*Очень сожалею. Возможно возникло недопонимание...*»;
-«*Приношу извинения за возможные неудобства. Чем я могу сейчас Вам помочь?*»;
-«*Мне очень жаль, что возникла такая ситуация. Примите извинения от лица Компании...*»;
-«*Извините нас. Ситуация действительно неприятная. Сейчас постараемся ее решить...*»;
-«*Понимаю Вас и очень огорчен(а)*».

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	<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. Используйте приёмы активного слушания, не молчите когда Клиент рассказывает свой вопрос, в этом помогут слова: «Да», «Ага», «Угу», «Так», «Понял(а) Вас».</i>
	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!*

