

# СЛОВА-УСПОКОИТЕЛИ

## извинения в уместной форме

«Извините за...», «Очень жаль, позвольте перед Вами извиниться»

## слова согласия

«Соглашусь с Вами», «Да, Вы правы», «Да, иногда такое случается»

## слова уверенности

«Будьте уверены», «Уверю Вас», «Я уверена»

## слова поддержки

«Я сделаю все возможное», «Я Вас понимаю»,  
«Поддерживаю Ваше желание разобраться в...»,  
«Мы все исправим», «Вот какие есть варианты»

**ИНОГДА ДОСТАТОЧНО ПРОСТО ДАТЬ  
ЛЮДЯМ ПОНЯТЬ, ЧТО ВЫ ДОРОЖИТЕ  
ИМИ**



# Клиенту нужна Ваша помощь

Если Клиент сам начинает спорить с Вами, резко высказывается, выражает свое несогласие, не поддавайтесь на провокации. Наоборот, присоединитесь к Клиенту и выразите понимание, используя нейтрализующие фразы

## Фразы, выражающие понимание

- Спасибо, что Вы затронули этот вопрос...
- Именно поэтому нам необходимо обсудить...
- Это никому не понравилось бы...
- Да, это существенный момент...
- Я хорошо понимаю, что...
- Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что Вы...



# АЛГОРИТМ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

1. Выслушайте Клиента

2. Убедитесь что поняли суть претензии и дайте Клиенту это понять

3. Извинитесь и признайте обоснованность его претензии

4. Поблагодарите Клиента за выявленные недостатки

5. Предложите варианты решения проблемы и совместно с Клиентом выберите оптимальный

6. Незамедлительно приступайте к решению вопроса

# Обратите внимание на Ваш голос и культуру речи

## Если Вы не знаете ответа на вопрос

Посоветуйтесь со своим руководителем или коллегой. Главное- предоставить верную информацию. Не дезинформируйте клиента!

Позвольте, я уточню для Вас информацию? Оставайтесь, пожалуйста на линии...

Благодарю Вас за ожидание



## В исключительных случаях проблему Клиента не удастся решить к оговоренному сроку

В таком случае необходимо вернуться к Клиенту извиниться и объяснить ситуацию, клиент почувствует, что его проблемой занимаются

К сожалению, чтобы урегулировать сложившуюся ситуацию, понадобится еще некоторое время. Вам удобно ожидать еще минуту? Извините, пожалуйста за доставленные неудобства.



**Оператор, обращайся к Клиенту по имени**

# Ошибки телефонных переговоров

*Вы должны...*

Клиент нам ничего не должен!

*Нет...*

Произнося «нет» в начале предложения, Вы невольно усложняете путь к позитивному решению проблемы





# Ошибки телефонных переговоров

## Слова-паразиты

Обратите внимание на неосознанное применение слов-паразитов, которые не добавляют речи никакой информативности. Такие слова не только мешают Клиенту воспринимать смысл Вашей фразы, но и ставят под сомнение Ваш профессионализм

это

на самом деле

так сказать

вот

ну

как бы