

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

как бы

ну

вот