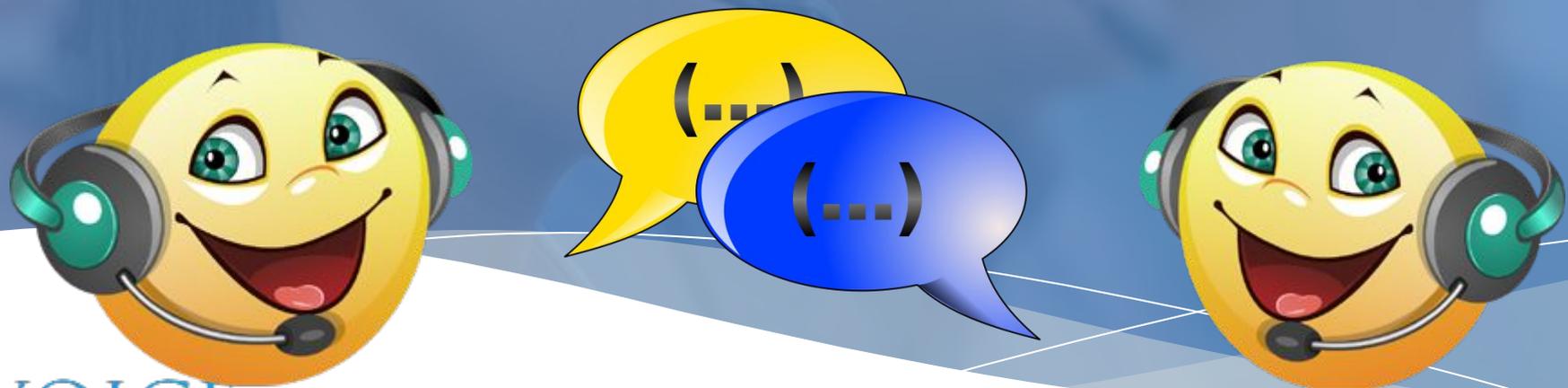


Рассмотрим некоторые слова-запреты и
общепринятые речевые штампы, отрицательно
влияющие на профессионального оператора
колл-центра.



Запрещается неформальное общение.

ВЕРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ К СОБЕСЕДНИКУ - НА «ВЫ». Диалог должен быть выражен в деловом стиле.



СЛОВА ПАРАЗИТЫ

«Вот»

«Ну»

«...это...»

«...ээ...»

«Ааа» (в контексте удивленной реакции на новую информацию)

«...как сказать...»

«...как бы...»

«...на самом деле...»

«...Это самое...»



СОВЕТ:

Чтобы отучиться говорить слова паразиты старайтесь делать больше пауз во время разговора. Если ситуация совсем тяжелая, придумайте себе 3-5 вариантов собственных «слов-паразитов», которые в обычной речи применяются как обстоятельства или наречия и не имеют явной «заезженности». Применяя собственные так называемые «заменители», со временем вы отучитесь от слов-паразитов и через несколько недель забудете даже то, что сами придумали.

Запрещено обращаться к человеку по телефону следующим образом:

«Мужчина»
«Женщина»
«Девушка»
«Молодой человек»
«Солнышко, зайка» и т.п.

! В начале интервью мы спрашиваем у респондентов, как можно обращаться в ходе интервью, как их зовут (имя, имя отчество).

**Как Вы хотите
меня назвать?!**



Запрещено дублировать информацию респонденту следующим образом:

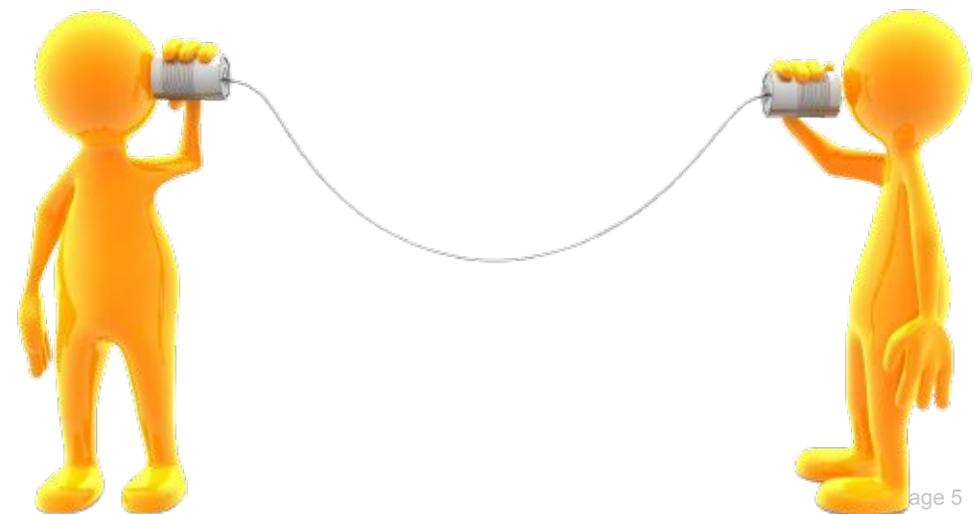
«Я же вам сказал(а)»

«Повторяю вам еще раз»

«Я же только что это прочитал(а)»

Аналог-заменитель:

«Разрешите, я вам повторю информацию»



Никаких уменьшительно ласкательных!

Например:
«Трубочка»
«Звоночек»
«секундочку...»

Правильно говорить:

Трубка»
«Звонок»
«Одну секунду/минуту, пожалуйста»



Категорически запрещается во время разговора:

- ПРИНИМАТЬ ПИЩУ
- ШУРШАТЬ БУМАГОЙ
- КЛАЦАТЬ КЛАВИАТУРОЙ
- КУРИТЬ
- ВЗДЫХАТЬ, ЗЕВАТЬ
- РАЗГОВАРИВАТЬ ПАРАЛЛЕЛЬНО С КЕМ-ТО ЕЩЕ



О ЧЕМ ГОВОРИТ ИНТОНАЦИЯ ГОЛОСА И КАК ПОДСТРОИТЬСЯ ПОД СОБЕСЕДНИКА

Если Вы в плохом настроении или не выспались, то будете звучать вяло, устало или агрессивно, если Вас опечалили какой-либо новостью, Вам будет трудно сосредоточиться на клиенте. От настроения зависит интонация голоса, а от этого – отношение респондента к Вам.

Если человек говорит медленно, его процесс мышления протекает с той же скоростью. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Человека, который говорит быстро или очень быстро, раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

