SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Базовые навыки оператора, клиентоориентированность, работа с претензиями

бизнес-тренер Кожемякина Виктория

Качества профессионального оператора

- Доброжелательность
- Активность
- Внимательность
- Корректность
- Заинтересованность

Доброжелательность

Оператор всегда **готов помочь** клиенту, настроен позитивно.

Проявляется с помощью следующих **инструментов**:

- позитивный настрой
- слова вежливости (спасибо, пожалуйста, будьте добры, подскажите…)
- вежливый ответ, корректный вопрос, независимо от того, в каком настроении (с какой эмоцией) обращается к вам клиент

Активность

Инициатива в диалоге принадлежит **оператору**!

Именно вы являетесь экспертом, знаете какие **вопросы** необходимо **задать** для того, чтобы понять суть обращения клиента, чтобы предоставить исчерпывающий ответ на запрос.

Активность – это не скорость ответа на вопросы клиента, хотя реагировать на вопрос клиента необходимо достаточно быстро, как минимум, предупреждая о том, что вам нужно дополнительное время для ответа.

Активен в диалоге тот, кто задает вопросы.

Какие инструменты можно использовать для перехвата инициативы и ее удержания?

Логично, что после первых фраз клиента вы **перехватываете инициативу** с помощью **присоединения и уточнения деталей**. Далее, после ответа на поставленный вопрос клиентом, именно вы задаете дополнительный, чтобы «удерживать мяч на своей стороне поля».

Что это вам дает?

Клиент понимает, что с ним общается профессионал, вы контролируете время ведения диалога (один из важных показателей вашей работы), вы контролируете ситуацию в целом, что помогает избегать излишних эмоций.

Почему сначала необходимо присоединиться, а только потом задавать уточняющие вопросы?

Клиент задал свой вопрос и ждет на него ответ, **некорректно отвечать вопросом на вопрос**. У него сложится впечатление, что вам абсолютно все равно, что вы общаетесь с ним шаблонно, не вникая в его индивидуальную ситуацию. Следовательно, присоединение позволяет дать понять клиенту, что он был услышан, но для ответа вам необходимо уточнить дополнительную информацию:

«Я обязательно рассчитаю для вас стоимость данной услуги. Подскажите пожалуйста как вас зовут? …. Очень приятно. Для расчета суммы мне необходимо уточнить у вас какой груз планируете отправить и его размеры: длину, ширину, высоту. … Подскажите, пожалуйста, предполагаемый вес посылки…»

Как «удерживать мяч на своей стороне поля»?

«Для отправки данного типа груза мы можем вам предложить следующие тарифы:

- ....
- ....
- ....

Подскажите, какой для вас будет наиболее подходящий по стоимости и срокам доставки?»

Я не жду дополнительных вопросов от клиента, я предвосхищаю его ожидания. Ведь логически понятно, что после того, как озвучены тарифы, то клиенту необходимо будет сделать выбор!

Внимательность

Что значит быть внимательным?

Внимательно прочесть обращение клиента, формулировать вопросы на основе прочитанного. При необходимости знакомится с информацией, размещенной в чате ранее, без дополнительного уточнения того, что уже было прописано.

Корректность

Что значит быть корректным по отношению к своему собеседнику в чате?

Оператор **сохраняет спокойствие** в любой ситуации и никогда **не высказывает** своего **недовольства** — ни манерой преподнесения информации, ни словами.

Если абонент чем-то недоволен, то оператор **должен выяснить**, **что** именно **вызывает недовольство** собеседника, **выразить понимание, сочувствие, помочь найти решение**, исходя из сложившейся ситуации.

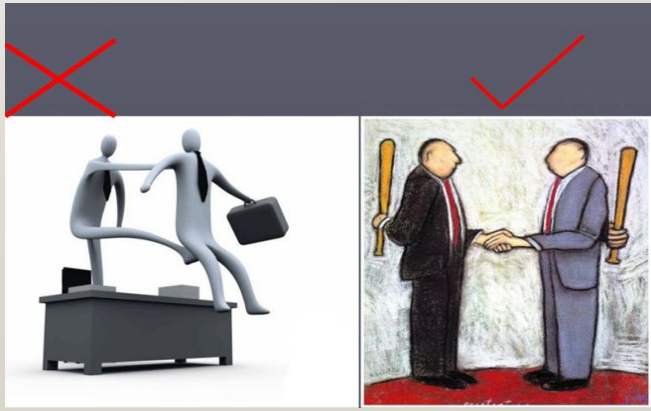
В своих фразах он **предельно вежлив**, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность собеседника, делать ему какие-либо замечания.

Клиент – это человек, а человеку присущи эмоции, особенно когда его ожидания не оправданы. Он не знает «внутренней кухни» нашей компании, он не эксперт и может не иметь глубокого понимания процессов. Он имеет полное право на это!

Не забывайте, когда вы только проходили обучение, для вас тоже многое было в новинку. И если сейчас вы уже в проекте чувствуете себя «как рыба в воде», то клиент не должен ощущать очень большую пропасть между вами: не стоит его учить, писать как будто это само собой разумеющиеся вещи и как можно было этого не знать! Вы эксперт: к каждому человеку необходимо **подстраиваться** по **уровню** его **понимания**.

Что это вам дает?

Вы контролируете свои эмоции, вы можете мыслить рационально, размышляя логически. Вы позволяете себе получать удовольствие от выполняемой работы, не «захватывая наживку» и не реагируя на провокации или манипуляции.



Как поступать, если в фразах клиента присутствует негатив?

Ни в коем случае не ссылаться на него, не учить, что так делать нельзя. Использовать инструменты такие как понимание и сочувствие. Далее переходить к уточнению деталей и предложению вариантов решения вопроса.

Не забывайте о том, что это не ЛИЧНАЯ беседа, это не ваш друг и товарищ, с которым вы можете поспорить, когда ваши точки зрения не совпадают. Это ваша работа: нельзя допускать эскалации конфликта, да и вообще любое обращение не стоит рассматривать как конфликт. Это запрос от клиента, который нужно решить.

Заинтересованность

Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора и своем собеседнике: неважно, какое обращение по счету за вашу рабочую смену, собеседник всегда должен чувствовать себя единственным, услышанным, ощущать, что его вопрос важен для вас. Это неравнодушие к проблеме, желание решить вопрос и предоставить исчерпывающую информацию.

Вспоминайте свои ожидания, когда вы обращаетесь в какую-либо службу за оказанием услуг: в медицинский офис или лабораторию, в доставку еды или одежды, к мобильному оператору или Интернет-провайдеру. Каждый раз вспоминайте свои ожидания от поставщика услуг, а затем предоставляете своим клиентам именно такой уровень сервиса)

Проявляется с помощью следующих инструментов:

- эмпатия
- нешаблонность

Эмпатия

Нужно **дать возможнос**ть клиенту **высказаться**: не додумывая за него, не прерывая на полуслове, **выразить понимание, вне зависимости** от того является ли **претензия** клиента **обоснованной** или нет. Да, бывает, что клиент самостоятельно допустил какую-то ошибку: не запомнил дату, не дочитал условия доставки, не поднял телефон при звонке курьера и т.д. Выразить понимание не равно согласиться со всем, что было сказано. Это значит разделить с клиентом его эмоции, дать понять, что он имеет право на разочарование, беспокойство и даже недовольство:

«Да, я понимаю, вопрос сохранности груза очень важен для любого нашего клиента».

«Да, я понимаю, что после сложившейся ситуации у вас возникает недоверие при каждой отправленной после посылки».

Отсутствие шаблонности в диалоге

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Очень важно в этом случае не быть роботом, не действовать с каждым по шаблону. Обращайте внимание на детали, проверяйте насколько шаблон подходит к данной конкретной ситуации, вносите минимальные изменения в заготовки, как минимум вставляйте имя клиента, повторения части фразы, используемой им ранее:

«Петр, т.к. вы написали, что для вас очень важно соблюдение сроков доставки, то….»

Что это вам дает?

Клиент чувствует, что вы не чат-бот, что его собеседник человек и он не просто отправляет стандартные ответы. Он чувствует себя услышанным и готов вести с вами диалог конструктивно. Вы, тем самым, ощущаете свое признание и то, что вы находитесь на своем месте. Каждый из вас получает то, что ему нужно)

Работа с претензиями/жалобами

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Два хирурга (притча)

Однажды одновременно умерли и попали на небо два хирурга, которые очень любили людей. И одного ангелы направили в рай, а другого — в ад. Второй очень удивился и стал требовать встречи с Богом, потому что его участь казалась ему не справедливой.

— Хорошо, — сказал сопровождающий ангел.

Немного подождав, хирург предстал перед Богом.

— Почему меня направили в ад, а другого хирурга в рай? — спросил он у Всевышнего.

— Убийцы по моему закону отправляются в ад, а целители — в рай, — ответил Бог.

— Разве я убийца? Я не причинил даже боли ни одному человеку! А этот хирургишка, который теперь в раю, постоянно делал людям больно!

На что Господь ответил:

— Из-за своей «любви» ты убил множество человек, которые нуждались в операции, но ты так и не сделал ни одной. В то время как, другой хирург спас многих, причинив сначала им боль. Так что получай то, что заслужил.

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Мораль: из-за своей «любви» к клиенту часто оператор старается избегать вопросов и глубоко погружаться в проблему, т.к. боится вызвать лишний негатив. Но не погрузившись помочь невозможно! Только выразить понимание и сочувствие не достаточно. Нужно не только грамотно построить диалог, но и найти решение.

Да, в этот момент он имеет право эмоционировать, быть расстроенным, разочарованным, не верить в то, что именно вы сможете ему помочь или вообще, что компания заинтересована в этом. Это будет проявляться в определенных словах и формулировках.

И в то же время, несмотря на возникающие в начале разговора эмоции вы можете с помощью понимания, сочувствия, желания разобраться и найти путь решения привести 95 % диалогов к тому, что ваш клиент останется как минимум удовлетворен.

Возьмите на себя ответственность за результат! И с каждым действительно решенным вопросом ваша ЛИЧНАЯ удовлетворенность будет расти ;)

Почему 95%? Около 5 % людей останутся недовольны в любом случае, какое бы замечательное решение вопроса вы ему не предложили. У них есть только один вариант развития событий в голове, и если ваш ответ не соответствует тому, чего он желает (не предоставляем такие услуги, не считаем целесообразным решить претензию/жалобу именно в таком ключе, при этом предлагая альтернативу, нет вины компании и т.д.), то диалог не будет завершен на позитиве.

Что делать?

Просто быть к этому готовым и вести диалог с каждым с уверенностью, что вопрос будет решен.

Что такое жалоба?

- шанс для организации вернуть расположение клиента, устранив недостатки
- шанс для организации избежать новых конфликтов, увеличив удовлетворенность

Нужно относится к жалобам **с вниманием** и **без негатива**, ведь собирая отзывы клиентов, можно **совершенствовать работу** компании, **не тратя деньги** на дополнительные исследования.

Чего хотят люди, которые жалуются

Чаще всего, клиент, который приходит к нам с жалобой, хочет, чтобы его услышали. А получив от компании больше, чем просто извинения, он остается ее клиентом и оставляет новый, положительный отзыв.

Клиенты, проблему которых решили, бывают даже более лояльными, чем те, у кого не было сложностей вообще.

Инструмент, который позволяет эффективно работать с жалобой

Говори спасибо и объясняй, за что. Во-первых, это переключит недовольного клиента в более продуктивное русло, а во-вторых, покажет, что вы действительно цените его мнение.

«Спасибо, что подняли этот вопрос! Мы разберемся в сложившейся ситуации»

«Спасибо, что указали на эту проблему, вы помогаете нам стать лучше»

«Спасибо, что обратили на это внимание…»

- Можно ли заказать курьера на забор посылки из офиса?
- Да, конечно.

- Достаточно ли ответа оператора?
- Какой вопрос логичен от клиента после полученного ответа?
- Как нужно было сформулировать ответ?
- Какого качества не хватило оператору?

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

- Вы сказали, что посылка уже находиться в моем городе. Могу согласовать курьера?
- Можно на завтра.

- Достаточно ли ответа оператора?
- Какой вопрос логичен от клиента после полученного ответа?
- Как нужно было сформулировать ответ?
- Какого качества не хватило оператору?

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Марина, нужно оформить заказ до склада, это и есть пункт выдачи. Ознакомиться с офисами можно на сайте. Подскажите, пожалуйста, могу я еще чем-нибудь вам помочь?

- Верный ли вопрос задал оператор?
- Какой логичный вопрос последует от клиента после?
- Как нужно было сформулировать ответ оператору?
- Какого качества не хватило в этом случае оператору?

SalesTelecom
аутсорсинговый контакт-центр

Иван Иванович, я понимаю, что **вам кажется**, что посылка украдена, и Вы возмущены. У вас **сложилось ужасное впечатление** о нашей работе, и **меня** это очень огорчает. Если бы я могла, я бы **лично пошла и проверила ее наличие** на складе, но, к сожалению, я совершенно в другом городе. Иван Иванович, вы терпеливо ждали 11 дней. Я прошу вас дождаться ответа менеджера. Ваша заявка в работе. И **от того, что я еще раз напишу**, ситуация **не изменится**. Есть смысл возобновить обсуждения на следующий день, если менеджер с Вами не свяжется. Мы можем вернутся к обсуждению завтра, когда будет больше информации?