

## Упражнение

На ближайшие 10 минут предлагаю вам войти в роль клиента, который зашел в магазин





Какие типы  
вопросов вы  
знаете?



Задаем вопросы

# ПРАКТИ КА

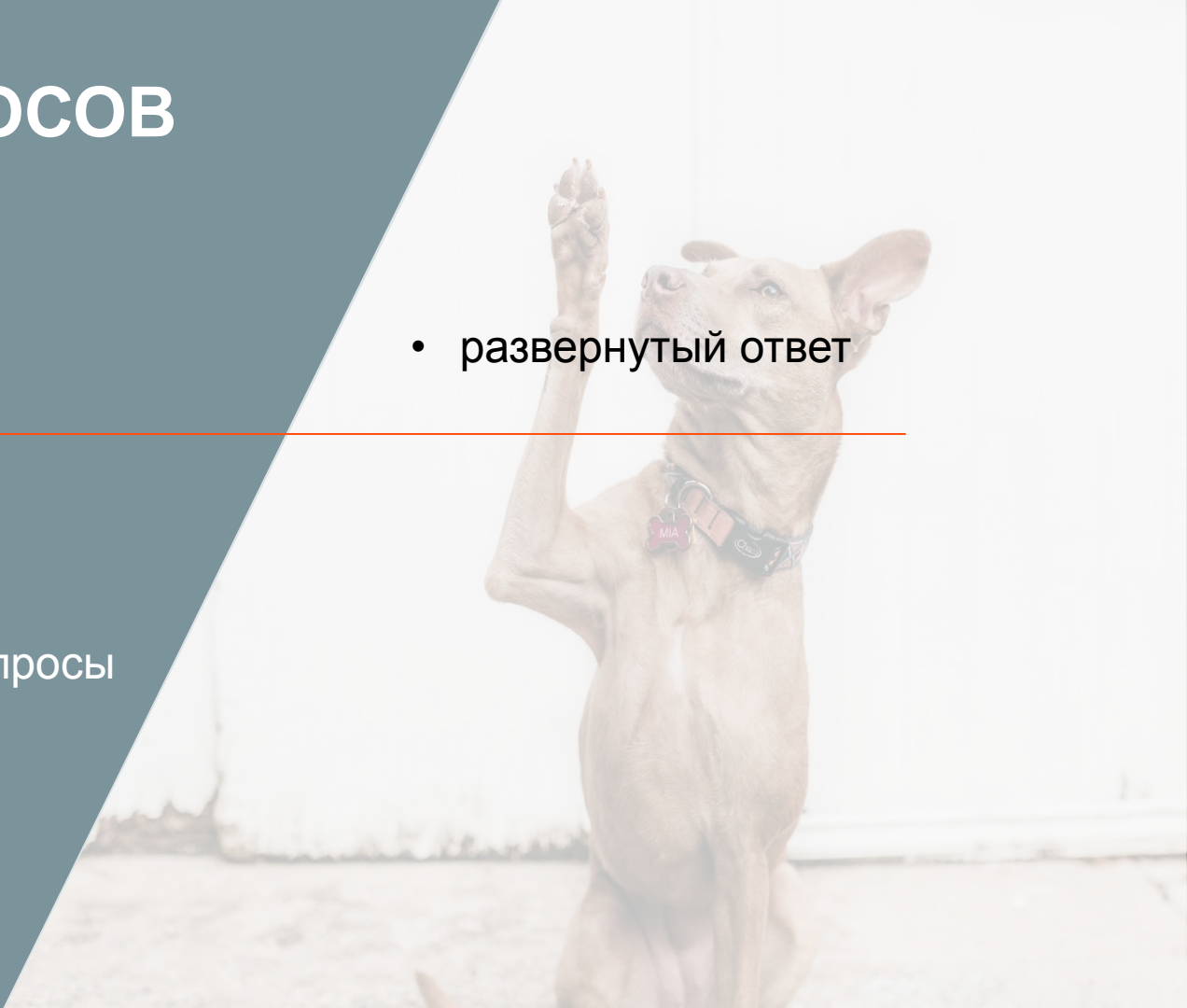
# ТИПЫ ВОПРОСОВ

- Открытые вопросы
- 

- Закрытые вопросы

- Альтернативные вопросы

- развернутый ответ



# ТИПЫ ВОПРОСОВ

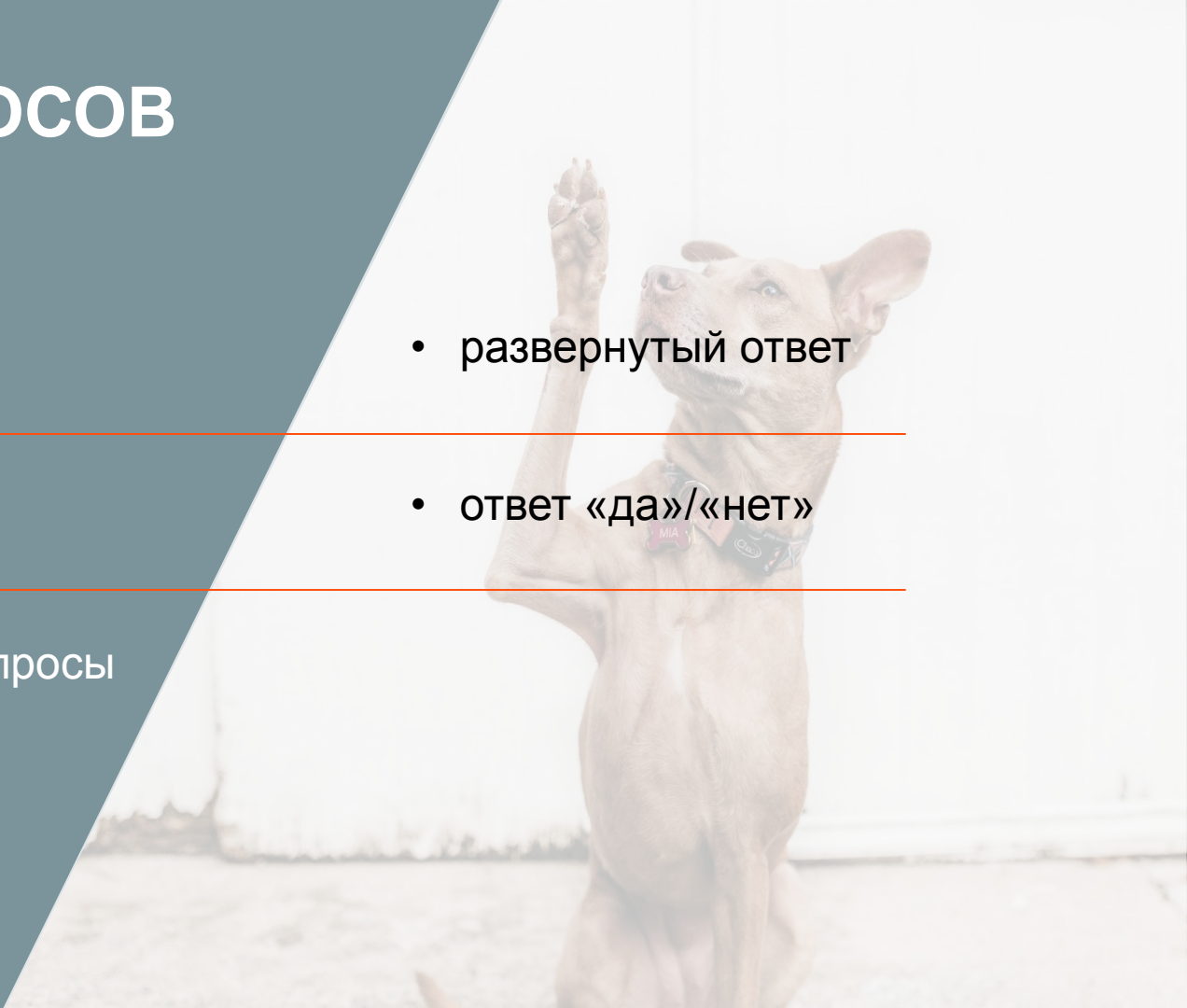
- Открытые вопросы
- 

- Закрытые вопросы
- 

- Альтернативные вопросы

- развернутый ответ
- 

- ответ «да»/«нет»
- 



СЕГОДНЯ Я  
ОЖИДАЮ...

# Мое имя

Имя

Что означает имя

Почему выбрали это имя



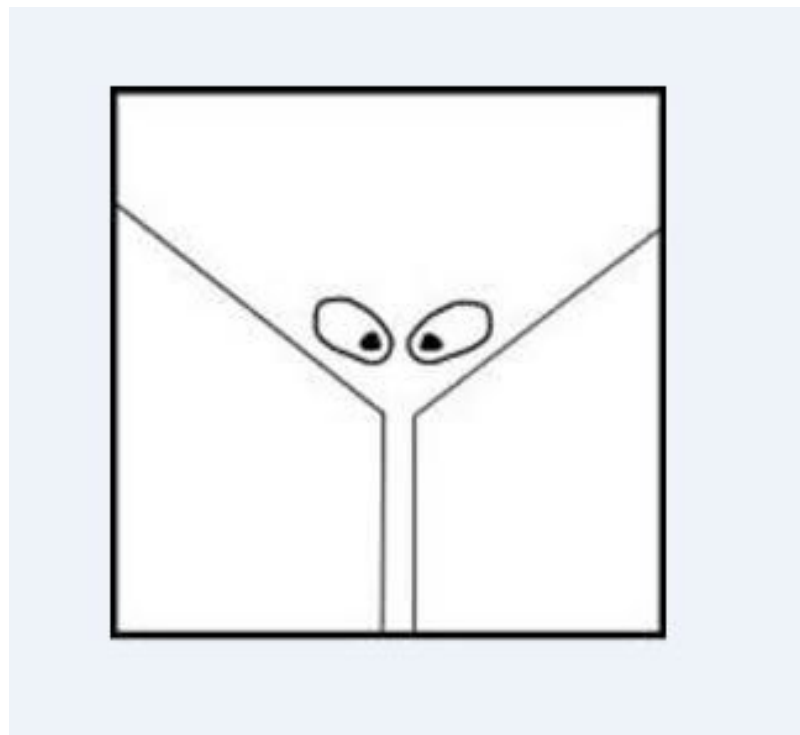


# Ваши ожидания?

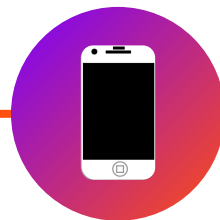


# Содержание

- 1 Этапы диалога
- 2 Взаимодействие оператора и клиента в процессе телефонного диалога
- 3 Управление диалогом с помощью речевых стратегий
- 4 Основные инструменты и техники телефонного взаимодействия
- 5 Контакт-центр – клиентоориентированный инструмент Компании



# Правила



---

# СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ



## ЦЕЛЬ

Познакомить с едиными  
корпоративными стандартами  
общения по телефону



# Этапы телефонного общения

ЭМ



# Этапы телефонного общения

ЭМ



Обмен информацией,  
решение вопроса





# Этапы телефонного общения с клиентом

## 1 НАЧАЛО РАЗГОВОРА



Цель:  
Установить контакт



Правило 3 П:  
• Поздороваться  
• Представиться  
• Познакомиться



## 2

## 3

# Этапы телефонного общения с клиентом

## 1 НАЧАЛО РАЗГОВОРА

## 2

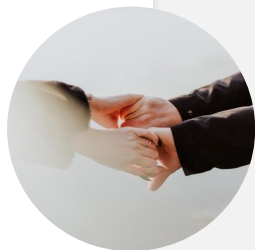
## 3



Цель:  
Установить контакт



Правило 3 П:  
• Поздороваться  
• Представиться  
• Познакомиться



Идентификация клиента:  
ФИ + адрес



## Упражнение

Задача «**оператора**» проговорить стандартные фразы 1го этапа.

Задача «**абонента**» ответить на вопросы «оператора»

Задача «**наблюдателя**» зафиксировать, насколько правильно «оператор» провёл беседу с абонентом на 1м этапе.

# 1 НАЧАЛО РАЗГОВОРА



Цель:  
Установить контакт



Правило 3 П:  
• Поздороваться  
• Представиться  
• Познакомиться



Идентификация клиента:  
ИО + адрес



# Этапы телефонного общения с клиентом

1



Цель:  
Установить контакт



Правило 3 П:  
Поздороваться  
Представиться  
Познакомиться



Идентификация клиента:  
ФИ + адрес



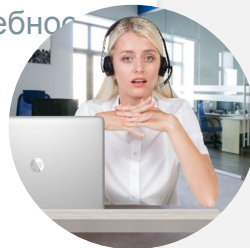
2 **ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ,  
РЕШЕНИЕ ВОПРОСА**



Цель:  
Удовлетворить потребности клиента



Стандарт этапа:  
• Активно слушать  
• Задавать вопросы  
• Давать ответы  
• Индивидуальное предложение



3

# ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

**Активное слушание** – это направленность на понимание того, что хочет сказать клиент



# Приемы техники активного слушания

## Пауза

Слушаем, что говорит клиент

1

## Пересказ

Повторяем фразы клиента своими словами

3

## Уточнение

Задаем уточняющие вопросы:  
«Уточните, пожалуйста»

5

## Поощрение

Даем понять клиенту, что слышим его: «Так», «Да», «Понимаю»

2

## Зеркало

Дословно повторяем фразу клиента либо ее часть

4

## Подведение

Обобщаем то, что сказал клиент:  
«Таким образом....»

6

# ТИПЫ ВОПРОСОВ

- Открытые вопросы
- Закрытые вопросы
- Альтернативные вопросы



# ТИПЫ ВОПРОСОВ

- Открытые вопросы
- 

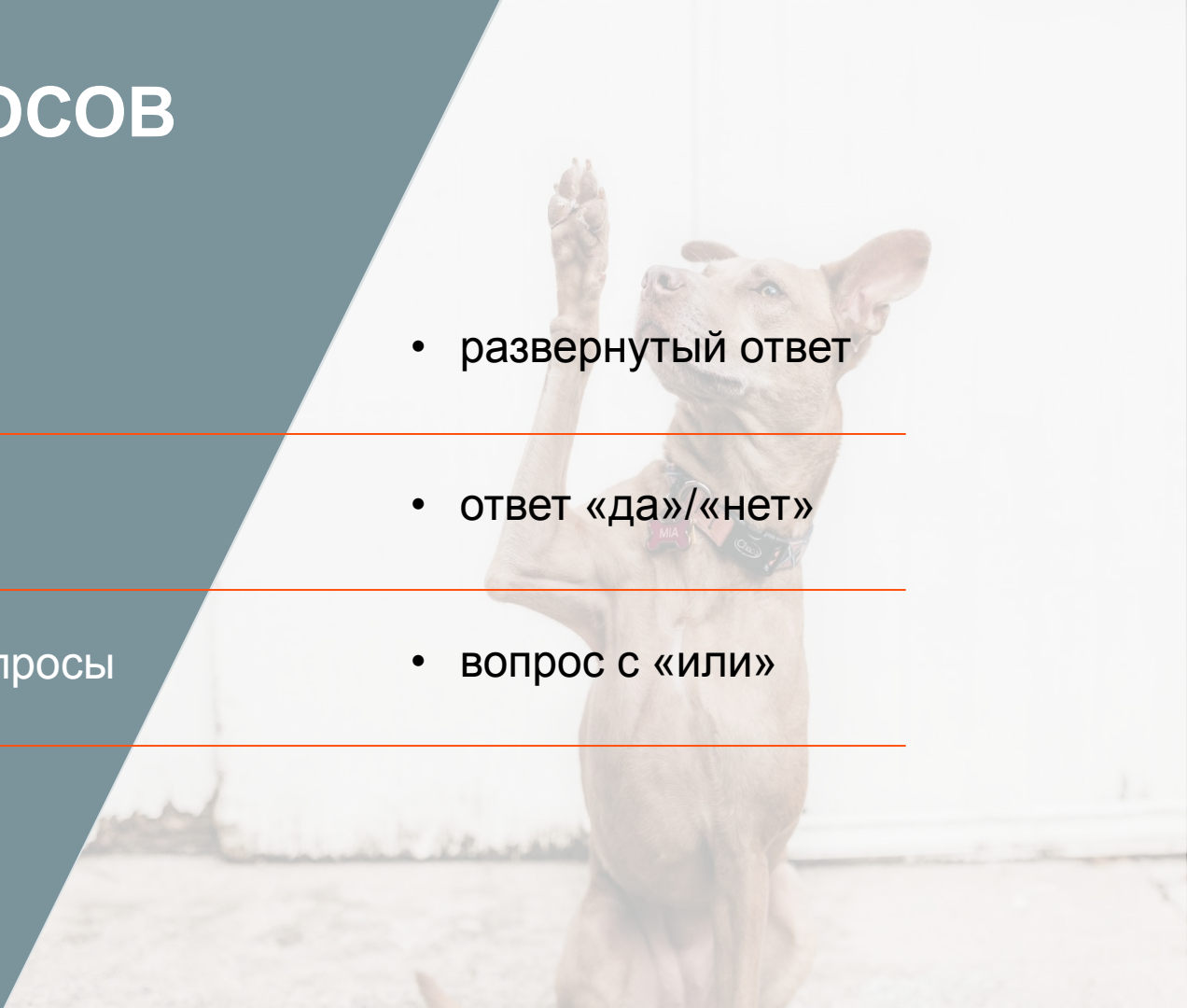
- Закрытые вопросы
- 

- Альтернативные вопросы
- 

- развернутый ответ
- 

- ответ «да»/«нет»
- 

- вопрос с «или»
- 





# ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Предложение абоненту дополнительных продуктов и новых услуг, которые определенным образом связаны с основным продуктом/услугой.



Почему клиент возмущен

Почему клиент доволен

# КОГДА И КОМУ ДЕЛАЕМ ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ?

**АБСОЛЮТНО ВСЕМ,  
КАЖДЫЙ АБОНЕНТ ДЛЯ НАС ВАЖЕН!**

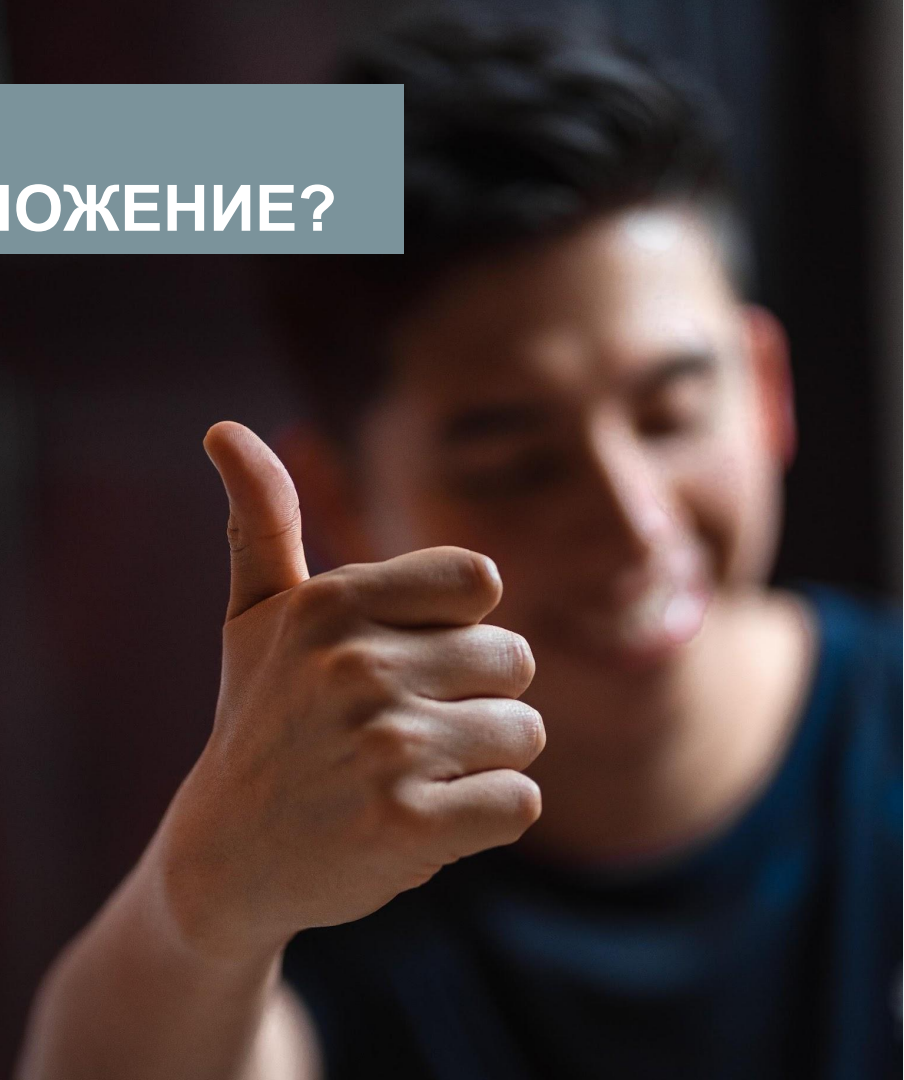
Позволяет нагрузка на линии или есть дополнительная коммуникация от руководителя

Первичный вопрос абонента решен

Абонент не выражает негативных эмоций, настроен положительно

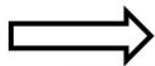
В карточке абонента есть кнопка Акции

У Клиента предлагаемая услуга не подключена на текущий момент



# ВОРОНКА ПРОДАЖ

Клиенты на сервисе



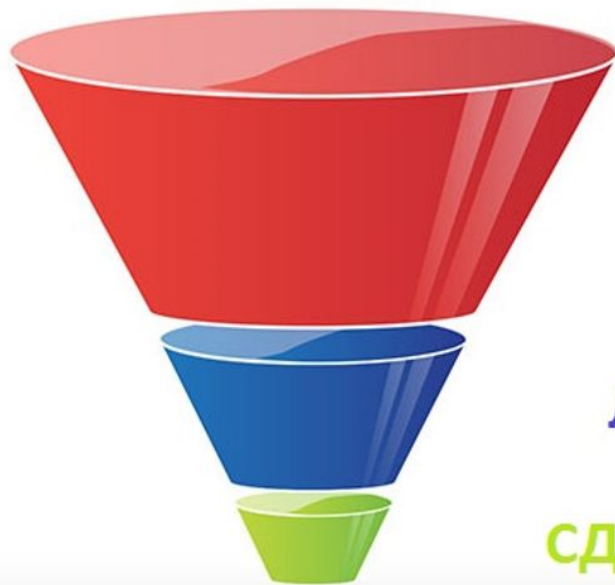
Клиенты, которым  
мы озвучиваем  
Предложение



Заинтересованные  
клиенты



Клиенты, с которыми  
зарегистрировали  
продажу



**КОНТАКТЫ**

**ЛИДЫ**

**СДЕЛКА**

# Переход от сервиса к предложению

- Имя, пока загружаются данные, вы слышали...
- Имя, пока загружаются данные, вижу, что у вас...
- Рада, что смогла помочь решить ваш вопрос. Имя, что вы слышали о...
- Имя, предлагаю вам наш новый безлимитный тариф для домашнего телефона  
...

# Подведение к принятию решения

- Предлагаю оформить заявку прямо сейчас
- Готовы подключить?
- Скажите, вы готовы оформить заявку?
- Предложение действует только сегодня...

# Общие рекомендации по увеличению количества индивидуальных предложений

Использовать технику ПНЭД – Просто Начните Это Делать! Просто начните предлагать! Первый раз, возможно, будет отказ, но главное для Вас — это начать предлагать

- **Тон и манера разговора**

Тон вашего голоса и манера разговора должны излучать абсолютную уверенность в том, что данный продукт клиенту необходим!

- **Знать продукты компании**

Знать, какие продукты можно предложить, какие продукты совместимы друг с другом

- **Нет навязываниям**

Не навязывать, а предлагать. Важно проявлять искренний интерес к абоненту.

- **НЕ использовать НЕ**

Не использовать фразы с частицей «НЕ»: «Не хотите ли?»; «Вас не интересует»? Это негативные фразы, которые больше располагают к отрицательному а не положительному ответу,

# Этапы телефонного общения с клиентом

1



Цель:  
Установить контакт



Правило 3 П:  
Поздороваться  
Представиться  
Познакомиться



Идентификация клиента:  
ФИ + адрес



2



Цель:  
Удовлетворить потребности клиента



Стандарт этапа:  
• Активно слушать  
• Задавать вопросы  
• Давать ответы  
• Индивидуальное предложение



3

**ЗАВЕРШЕНИЕ  
РАЗГОВОРА**



Цель:  
Оставить положительное впечатление



Стандарт этапа:  
• Подвести итоги  
• Поблагодарить за обращение  
\*Предложить оценить качество обслуживания  
• попрощаться



Время для практики

### 3

## ЗАВЕРШЕНИЕ РАЗГОВОРА



**Цель:**

Оставить положительное впечатление



**Стандарт этапа:**

- Подвести итоги
- Поблагодарить за обращение
  - \*Предложить оценить качество обслуживания
- попрощаться



## Упражнение в парах

1 в один диалог



2



Обмен информацией,  
решение вопроса



# Этапы телефонного общения

ЭМ



# Правила поведения во время телефонного общения



## Рекомендуется

- Внимательно слушать клиента
- Стараться как можно быстрее решить его вопрос
- Быть доброжелательным



## Нельзя

- Заниматься посторонними делами и разговорами
- Жевать, пить
- Зажимать рукой микрофон

# ГОВОРИТЕ ПРАВИЛЬНО

Без слов-паразитов

Без уменьшительно-ласкательных

Без сленга

Без терминов

Без слов-раздражителей

Правильные ударения

Четкое произношение

Корректное обращение (по имени)

Вежливость

Демонстрация профессионализма



# ПОЧЕМУ КОНФЛИКТУЮТ КЛИЕНТЫ



# АЛГОРИТМ

1. **Внимательно выслушайте клиента**
2. **Признайте справедливость чувств**
3. **Повторите суть, уточните претензию**
4. **Извинитесь (если справедливо)**
5. **Скажите, что собираетесь делать**
6. **Поблагодарите, попрощайтесь**



# НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ





# ВАШИ ВОПРОСЫ



# КОММУНИКАЦИЯ ДВУХ ЛЮДЕЙ



# Средства передачи информации

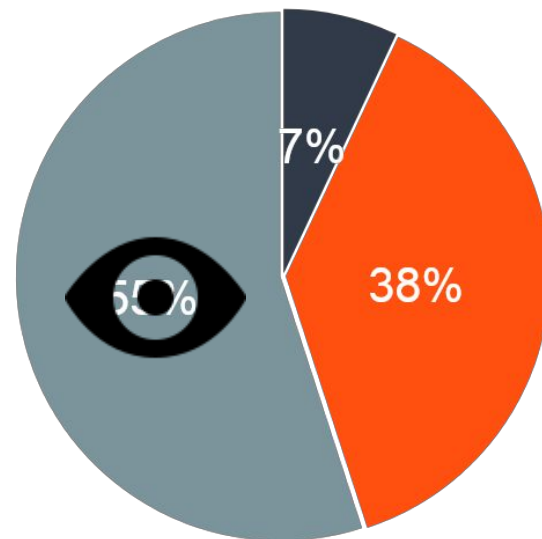
- Вербальные
- Невербальные



# Средства передачи информации

## Личное общение

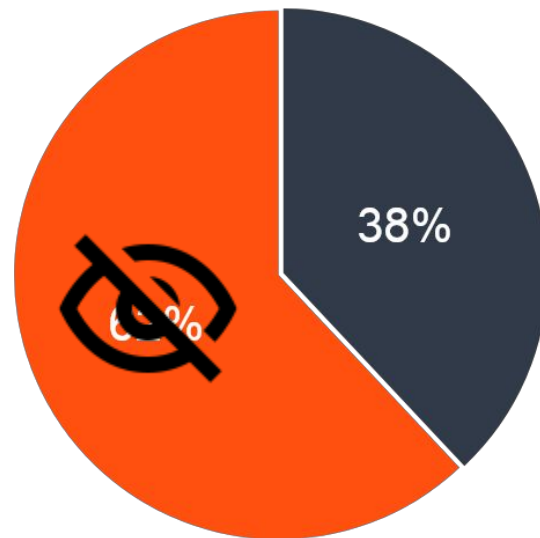
- Вербальный
- Паравербальный
- Визуальный



# Средства передачи информации

## Общение по телефону

- Вербальный
- Паравербальный



## Плюсы контакта по телефону

## Минусы контакта по телефону

ПРИТЧА



# УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ (НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ)

В разговоре по телефону  
ваш голос – это:

- Одежда
- Цвет волос
- Темперамент
- Выражение лица





# УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ

**Интонация** – манера произношения, отражающая чувства говорящего, тон.

Истинный смысл сказанного заключается не в самих словах, а в интонациях, с какими они произнесены.



# УПРАВЛЕНИЕ ГОЛОСОМ

Профессиональному общению способствуют:

Интонация

Прямая осанка

Улыбка

Ровное спокойное дыхание

Правильный темп речи

Хорошая дикция

Паузы в речи



Напиши 3 ценные идеи, которые  
берешь с собой

1

---

2

---

3

---





**СТРЕМИТЕСЬ  
К ВЫСОКИМ  
СТАНДАРТАМ!**

## Время для практики

### 2

---

### Индивидуальное предложение

**Первый участник** произносит фразу-переход

**Второй участник** завершает предложение

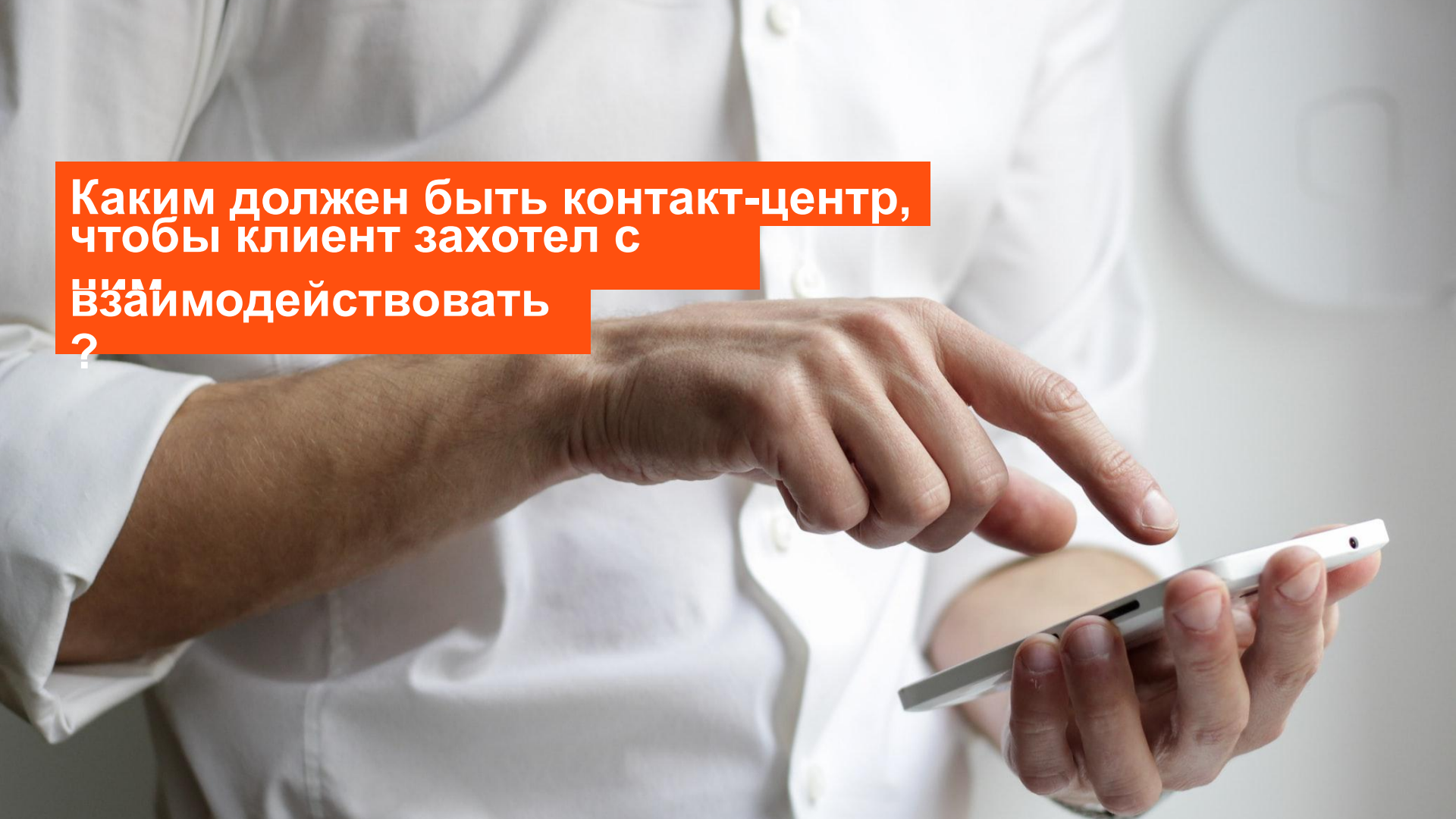
**Третий участник** начинает ИП

**Четвертый участник** завершает ИП.

И так по очереди

Каким должен быть контакт-центр,  
чтобы клиент захотел с

ним взаимодействовать  
?



Слушаем текст

# ПРАКТИ КА


# Имидж контакт-центра

1



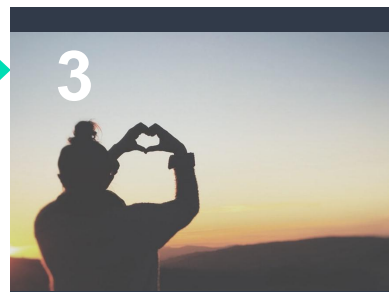
Ориентация на клиента

2



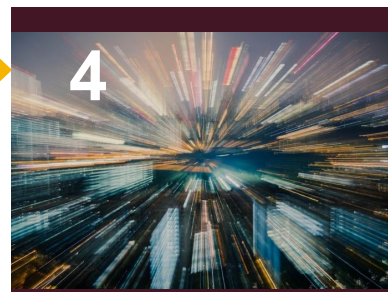
Компетентность

3



Доброжелательность

4



Оперативность



На клиента

Доброжелательность

Компетентность

Оперативность

# Клиентоориентирован ь



# Клиентоориентирован ь

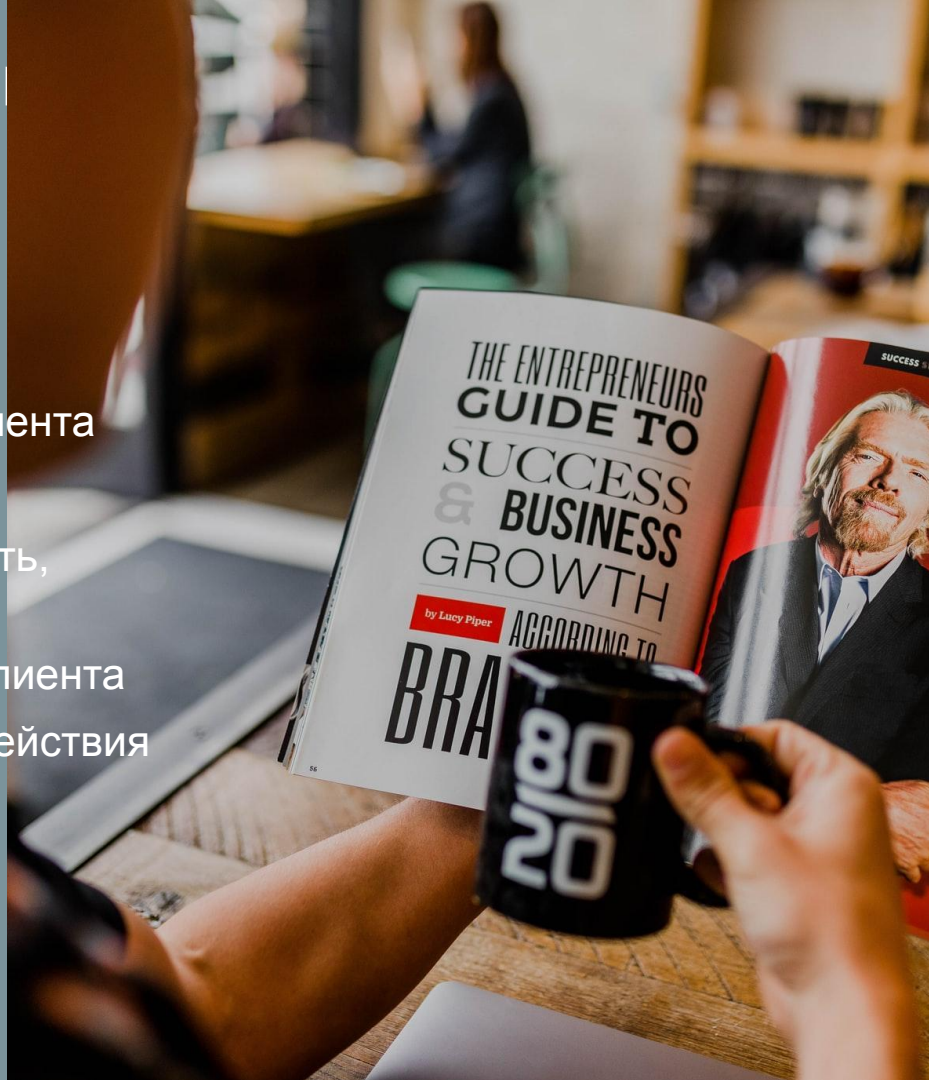
четкое понимание и удовлетворение  
потребностей клиента с приемлемым  
для него качеством



# Клиентоориентирован ь

## Сотрудник

- Концентрируется на решении задач Клиента
- Выслушивает, не перебивая Клиента
- Клиенту выражается заинтересованность, задаются уточняющие вопросы
- Предлагает наилучшее решение для клиента
- Соблюдает партнерский стиль взаимодействия с клиентом



# Компетентность

О чем это?

- Голос звучит уверенно, а там, где уместно, тихо;
- Сообщает только ту информацию, в которой уверен; Не применяет фразы, в которых звучит неопределенность;
- Не демонстрирует свое превосходство в общении;
- Предоставляет Клиенту конкретный ответ, избегая использования запутанных, обтекаемых фраз и формулировок;
- Действует и передает Клиенту информацию в полном соответствии с установленными регламентами и процедурами;



# Компетентность

А также:

- Активно участвует в разговоре, удерживает инициативу в беседе и предоставляет полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов;
- Старается полностью решить вопрос клиента, не переводя его другому специалисту;
- Сотрудник говорит отчетливо;
- Излагает свои мысли лаконично и понятно;
- Ударения в словах сотрудника соответствуют правилам языка, на котором ведется общение. Отсутствуют слова-паразиты.



**КЛИЕНТ - ГЛАВНАЯ  
ЦЕННОСТЬ КОМПАНИИ**

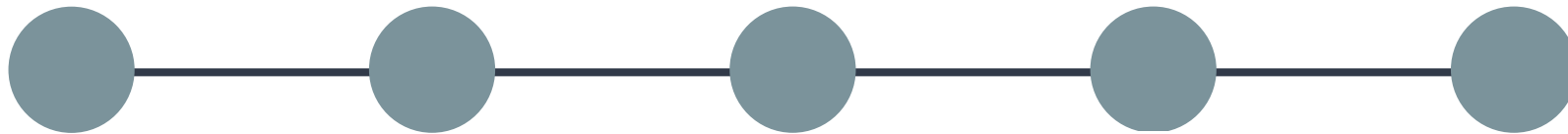


# Резюме

Этапы  
телефонного  
диалога

Каналы  
восприятия

Имидж  
контакт-центра



Эффективные  
речевые  
формулировки

Управление  
голосом



# Эффективные речевые формулировки

**ВРЕМЯ  
ПРАКТИКИ**