

Упражнение

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





**Какие типы
вопросов вы
знаете?**



Задаем вопросы

ПРАКТИ КА

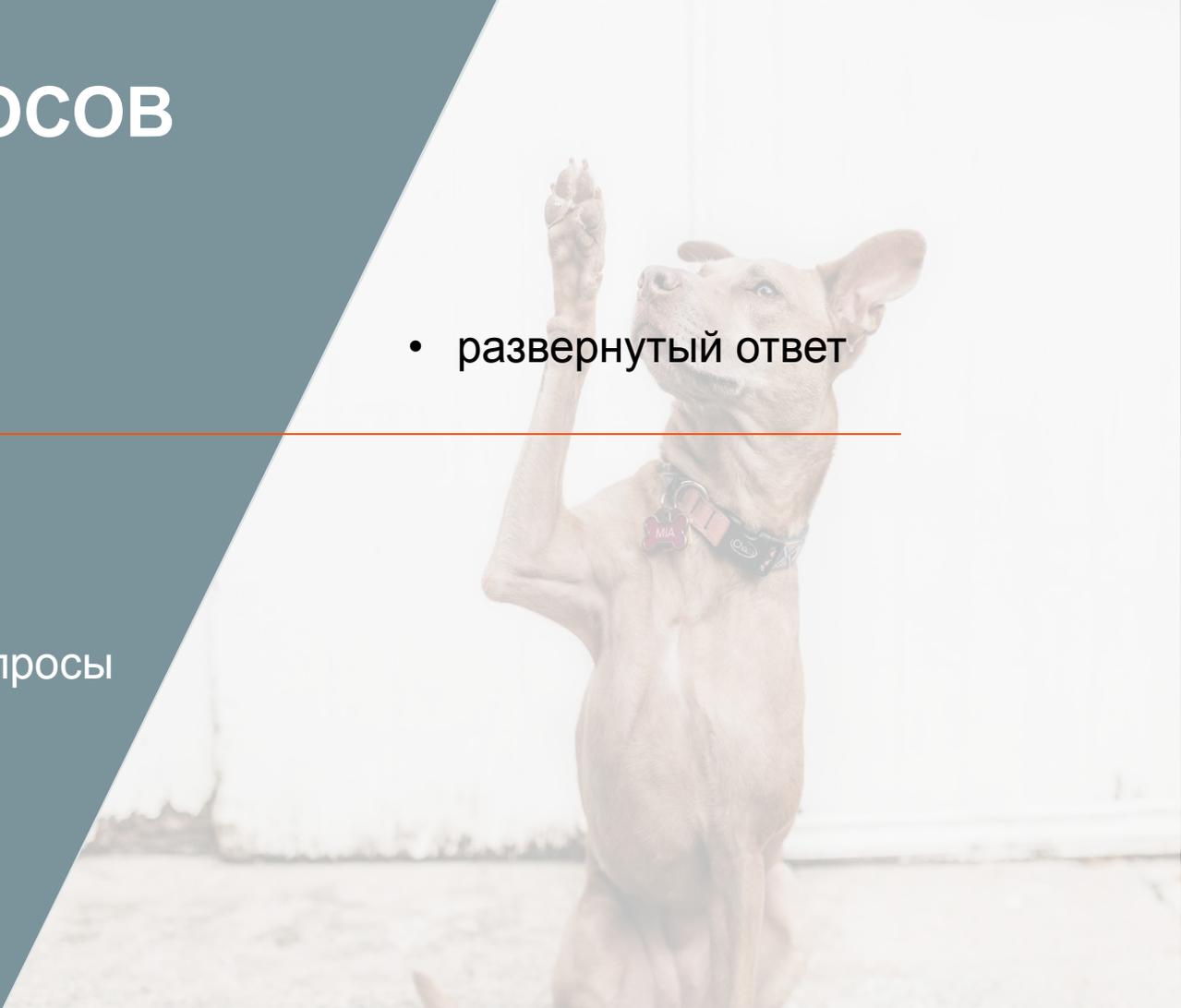
ТИПЫ ВОПРОСОВ

- Открытые вопросы
-

- Закрытые вопросы

- Альтернативные вопросы

- развернутый ответ



ТИПЫ ВОПРОСОВ

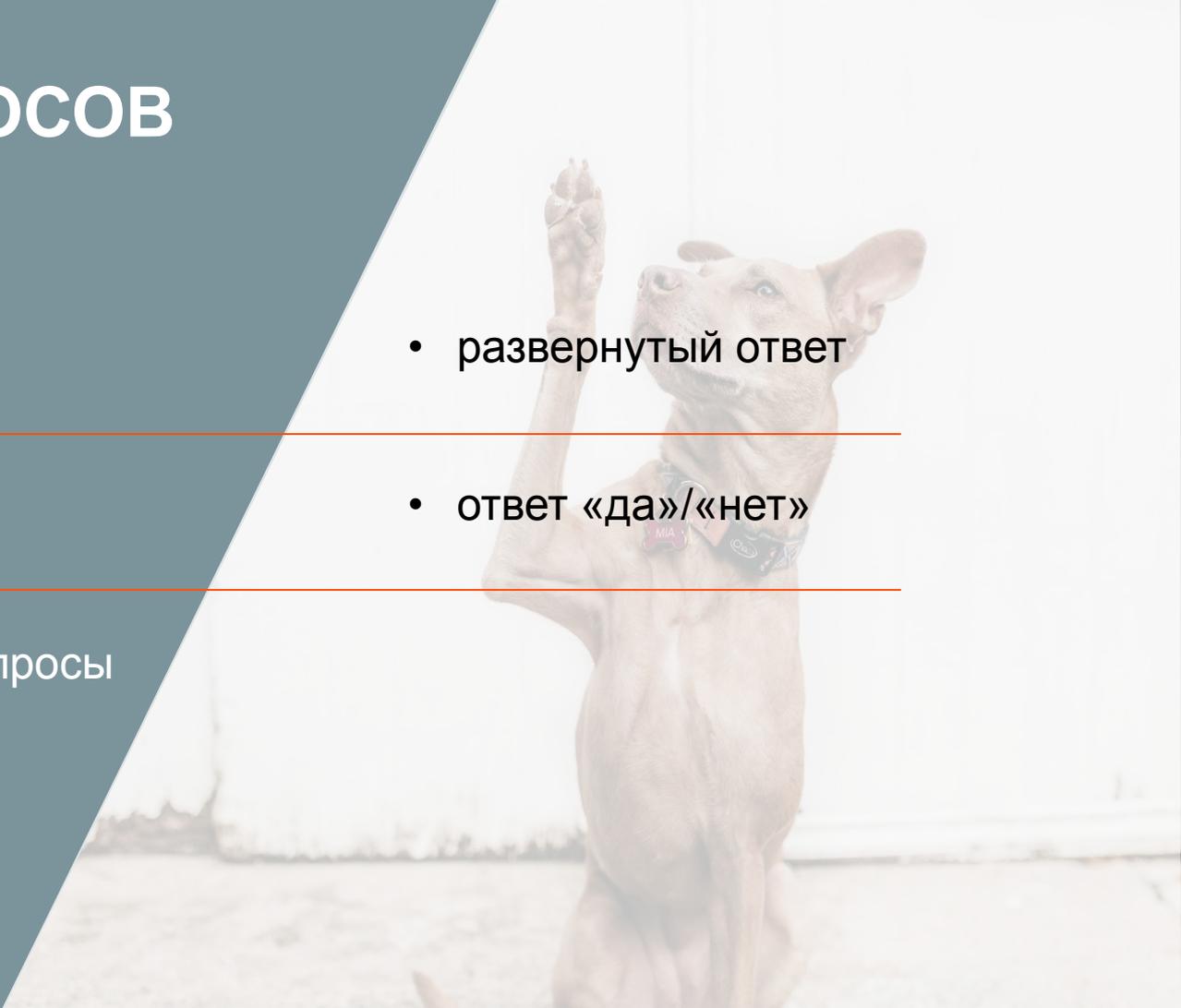
- Открытые вопросы
-

- Закрытые вопросы
-

- Альтернативные вопросы

- развернутый ответ
-

- ответ «да»/«нет»
-



СЕГОДНЯ Я
ОЖИДАЮ...

Мое имя

Имя

Что означает имя

Почему выбрали это имя

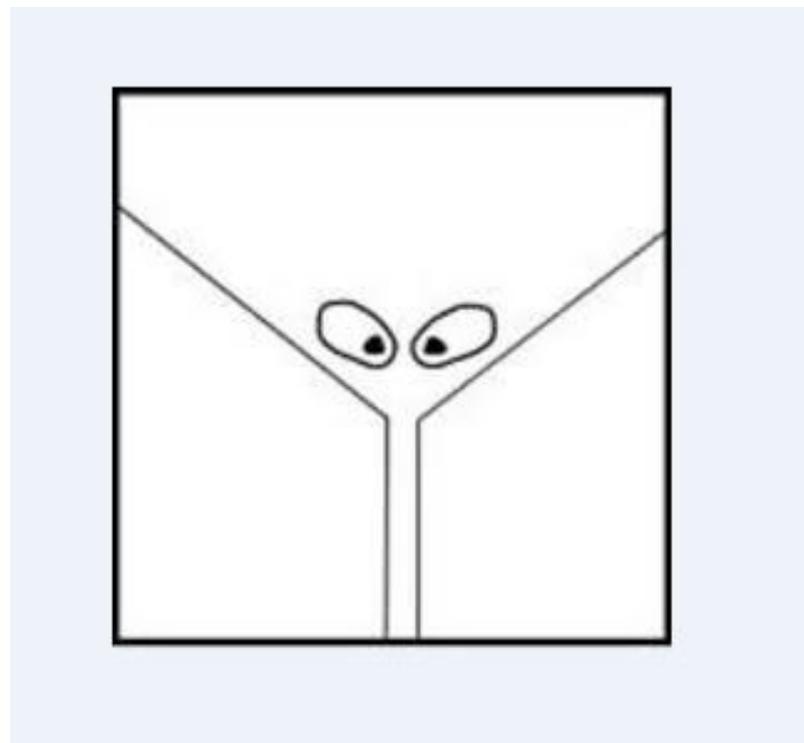


Ваши ожидания?



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



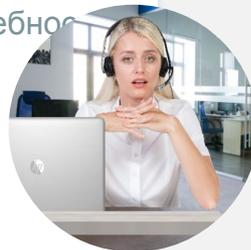
2 **ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ,
РЕШЕНИЕ ВОПРОСА**



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
-

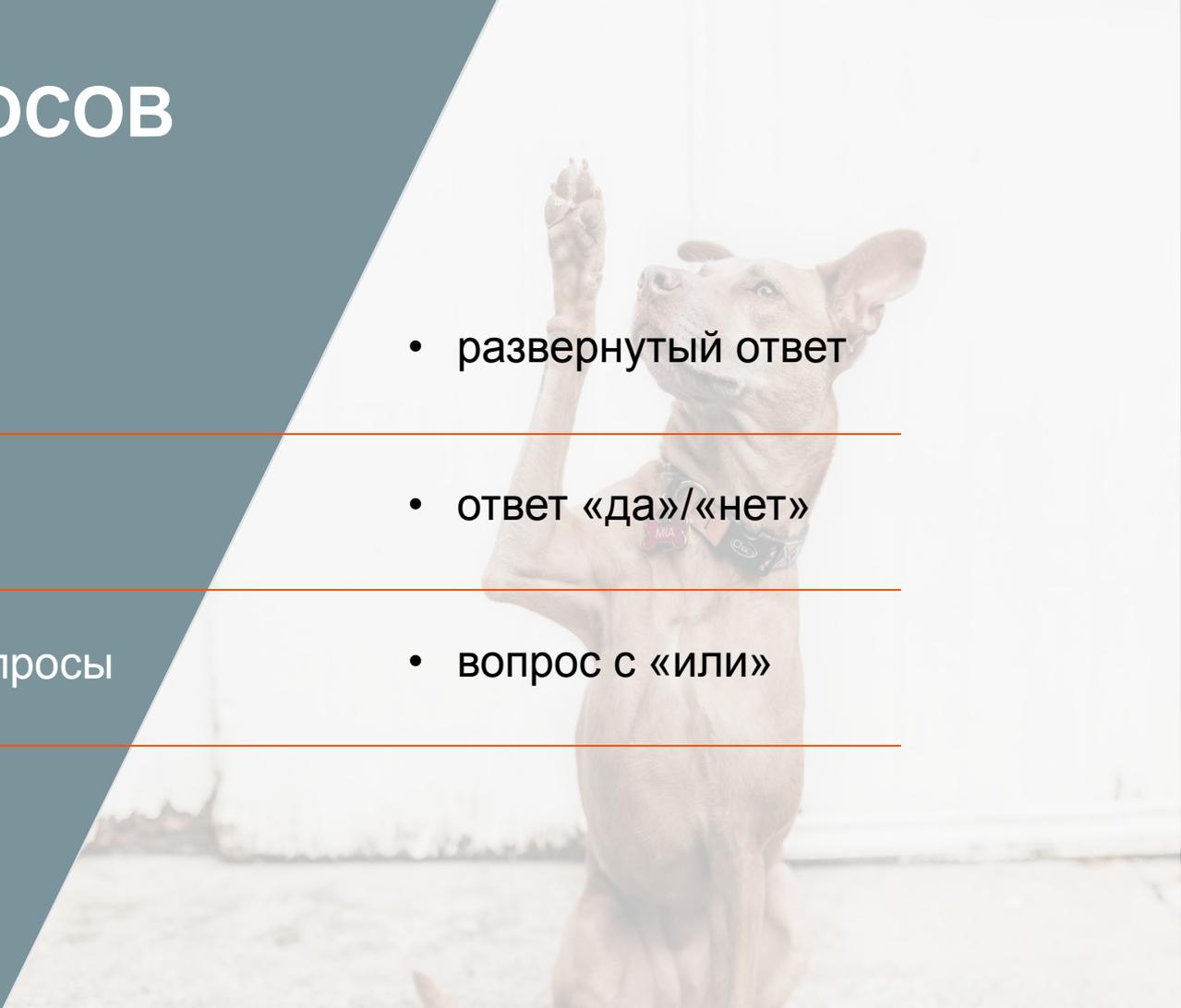
- Закрытые вопросы
-

- 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!**

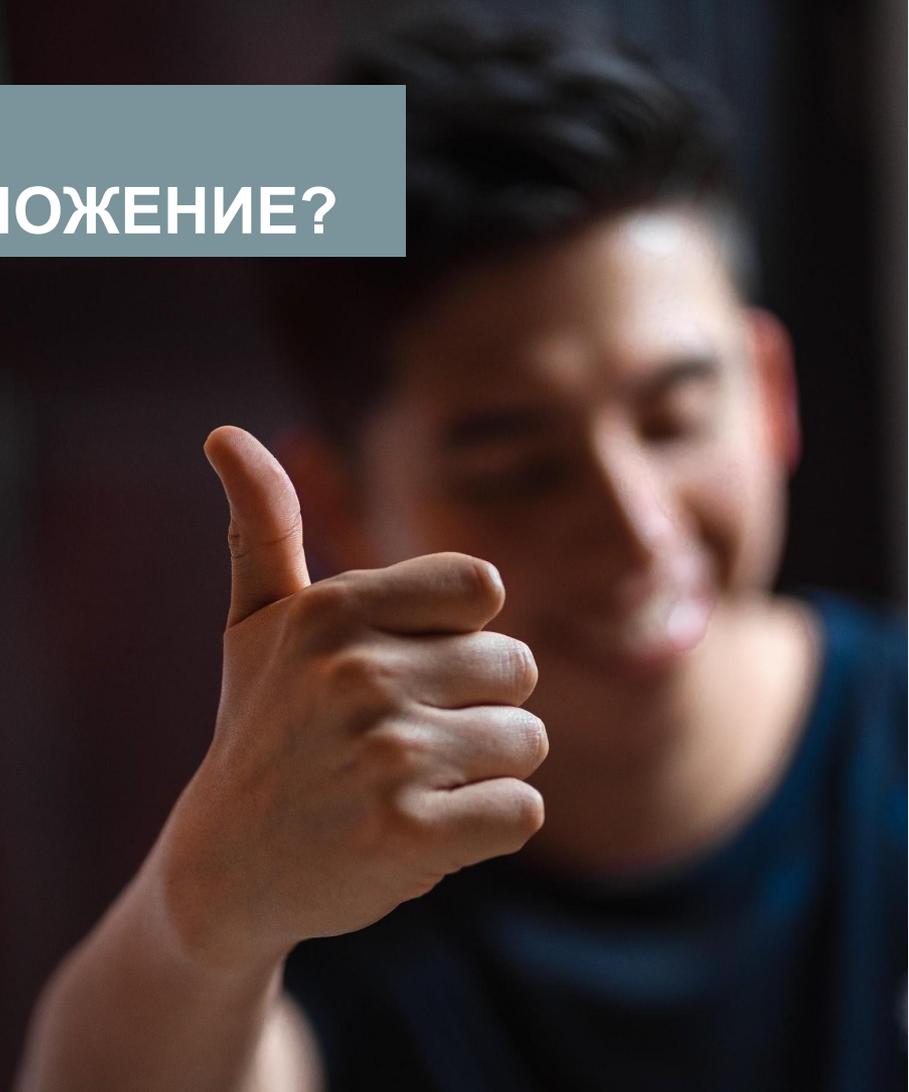
Позволяет нагрузка на линии или есть дополнительная коммуникация от руководителя

Первичный вопрос абонента решен

Абонент не выражает негативных эмоций, настроен положительно

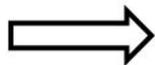
В карточке абонента есть кнопка Акции

У Клиента предлагаемая услуга не подключена на текущий момент



ВОРОНКА ПРОДАЖ

Клиенты на сервисе



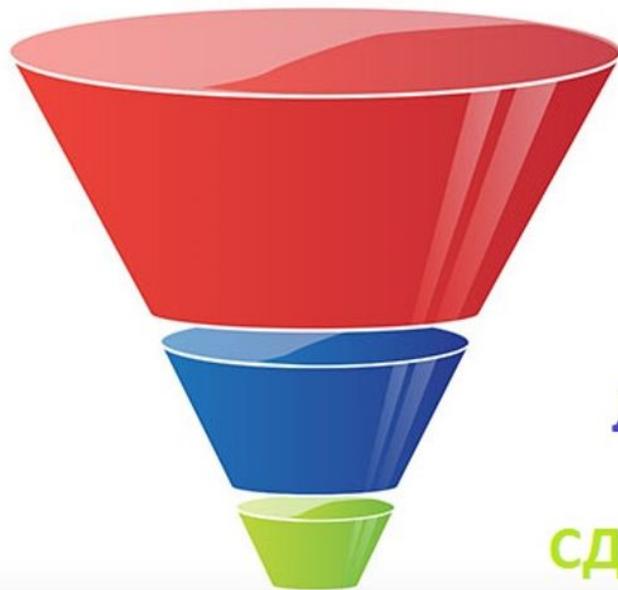
Клиенты, которым
мы озвучиваем
Предложение



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

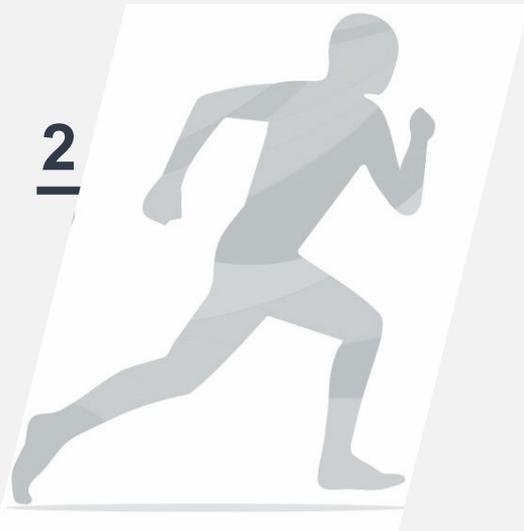


Упражнение в парах

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

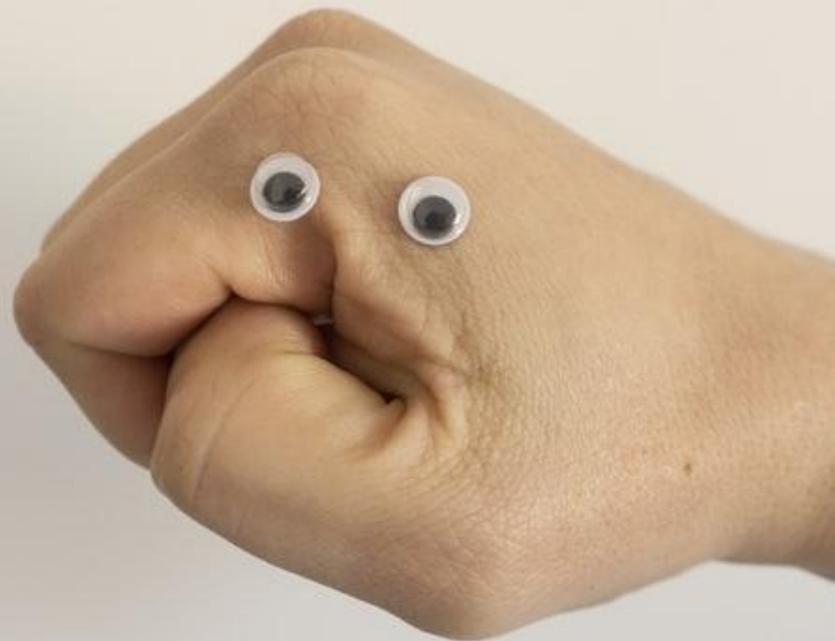
Правильные ударения

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

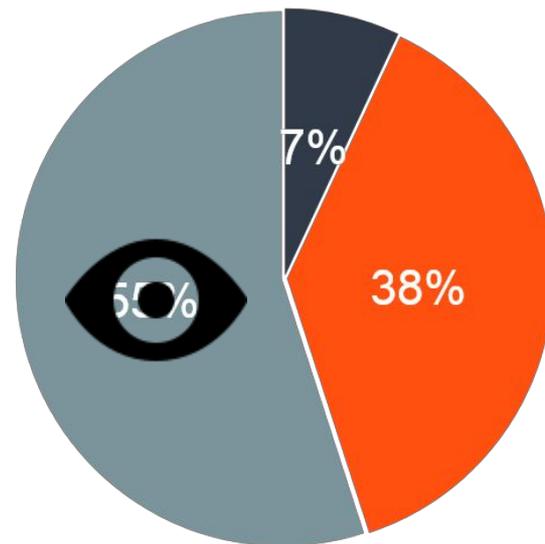
- Вербальные
- Невербальные



Средства передачи информации

Личное общение

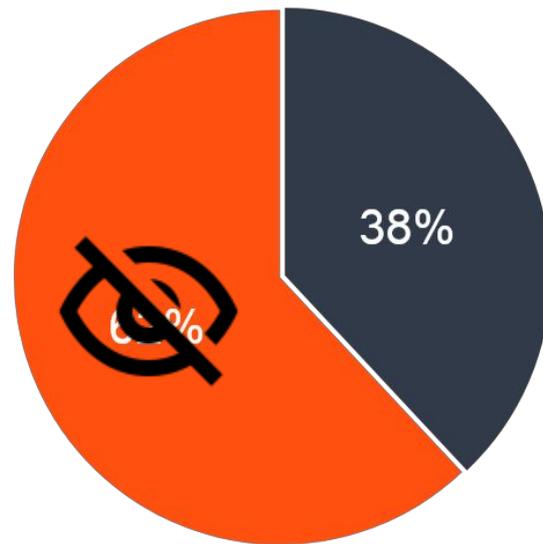
- Вербальный
- Паравербальный
- Визуальный



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

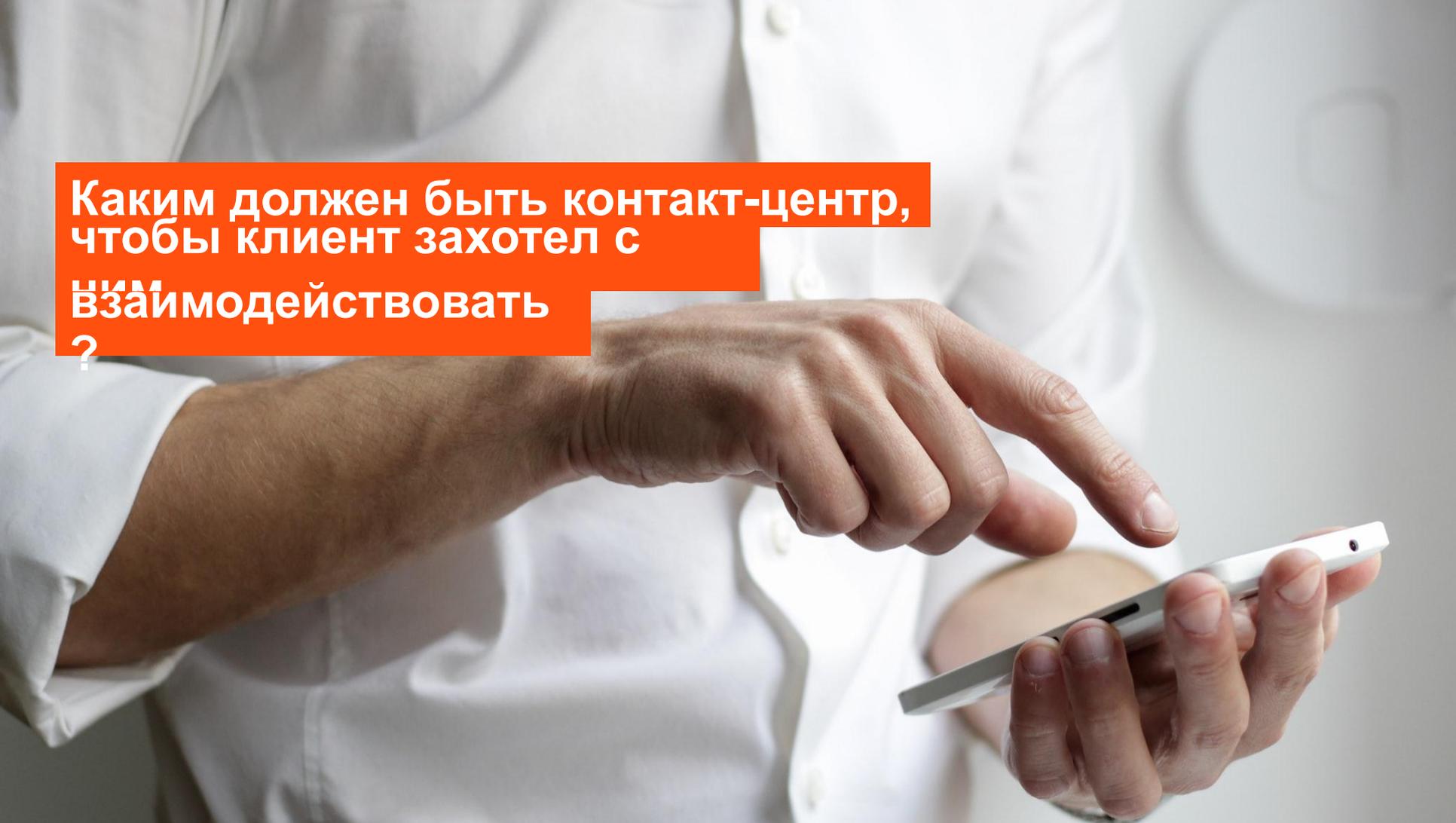
Первый участник произносит фразу-переход

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

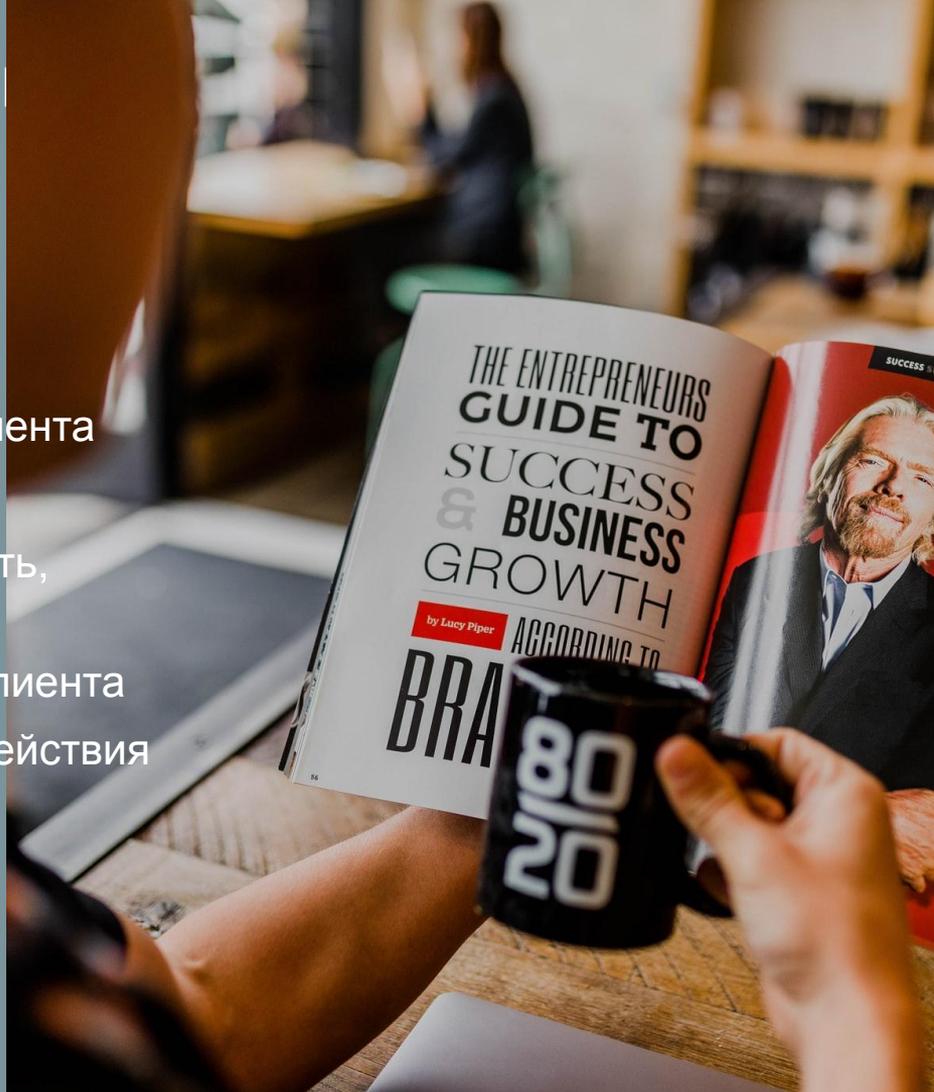
четкое понимание и удовлетворение
потребностей клиента с приемлемым
для него качеством



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**