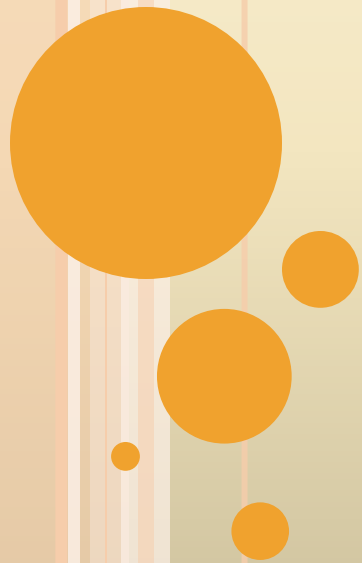


*ОБЩАЯ ЦЕЛЬ РАБОТЫ  
ОПЕРАТОРА:*

**Обслуживание  
телефонных  
вызовов**



# Виды телефонных звонков



**Входящие звонки**

**Исходящие  
звонки**



# НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ CALL - ЦЕНТРА

Анкетирование  
(опрос)

Информирование  
клиентов

Создание и  
актуализация БД

Информационно-  
справочная служба

Телемаркетинг

Линии  
поддержки  
офиса

Информационная  
поддержка продукта

Прием заказов по  
телефону

Горячие линии

Интерактивные  
услуги



# КОМПОНЕНТЫ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ:

## Визуальный контакт:

55%

Внешний  
вид

38%

Как  
говорю

7%

Что  
говорю

## Контакт по телефону:

-----

86%

14%



# **Правила Поведения при разговоре по телефону**

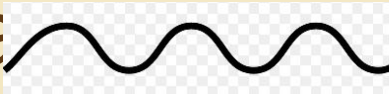
<b>Следите за своей осанкой</b>	<b>Хорошая осанка дает спокойное, ровное дыхание, красивый голос, уверенное звучание.</b>
<b>Улыбнитесь!</b>	<b>Улыбка всегда слышна. Это придает положительный настрой всему разговору, вызывает ответную реакцию у собеседника.</b>
<b>Внимательно слушайте собеседника</b>	<b>Не заставляйте собеседника повторять сказанное. Если вам необходимо выслушать собеседника, подтверждайте ваше участие в беседе краткими нейтральными репликами. Иначе у вашего собеседника могут возникнуть опасения, что прервалась связь.</b>
<b>Ведите себя уверенно, не теряйтесь</b>	<b>Помните, что дополнительные вопросы собеседника – это желание получить больше информации, а не свидетельство его отрицательного отношения к вам.</b>



# **Правила Поведения при разговоре по телефону**

<b>Повторяйте при записи</b>	<b>При записи данных со слов собеседника проговаривайте все, что записываете.</b>
<b>Следите за дикцией</b>	<b>Дикция должна быть четкой. Все, что произносит оператор, он проговаривает до каждого звука. Работайте над дикцией!</b>
<b>Дышите спокойно</b>	<b>Спокойное дыхание говорит об уверенности.</b>
<b>Не производите ненужных шумов</b>	<b>Не скребите свой подбородок, не перелистывайте бумаги, собеседник может подумать, что рядом с вами проходит поезд. Телефон усиливает и искажает звуки!</b>
<b>Выключайте микрофон для поиска информации</b>	<b>Собеседник обязательно услышит то, что вы говорите своим коллегам, и эффект будет весьма непредсказуемым.</b>

# ИНТОНАЦИЯ ВКЛЮЧАЕТ МНОЖЕСТВО ЭЛЕМЕНТОВ

- ▣ **Громкость** - умеренная
- ▣ **Тембр голоса** – настроение на ПОЗИТИВ
- ▣ **Скорость речи** – умеренная, подстроенная под абонента 
- ▣ **Высота голоса** – интонируйте
- ▣ **Паузы в речи** – должны быть только для ответа абонента.
- ▣ **Ударение** – «Чем я могу вам ПОМОЧЬ?»



# Проспрягайте

Я	МЫ	ОН	ТЫ	ОНИ	ВЫ
звонЮ	звонИм	звонИт	звонИшь	звонЯт	звонИте
позвонЮ	позвонИм	позвонИт	позвонИшь	позвонЯт	позвонИте
пОнял	пОняли	пОнял	пОнял	пОняли	пОняли
прИнял	прИняли	прИнял	прИнял	прИняли	прИняли
облегчИл	облегчИли	облегчИл	облегчИл	облегчИли	облегчИли
говорЮ	говорИм	говорИт	говорИшь	говорЯт	говорИте
повторЮ	повторИм	повторИт	повторИшь	повторЯт	повторИте





# Просклоняйте

- каталОг каталОги
- договОрдоговОры
- квартАлквартАлы
- срЕдства срЕдствами
- увЕдомит увЕдомили
- жалюзИжалюзИ
- пулОвер пулОверы
- тУфля тУфли



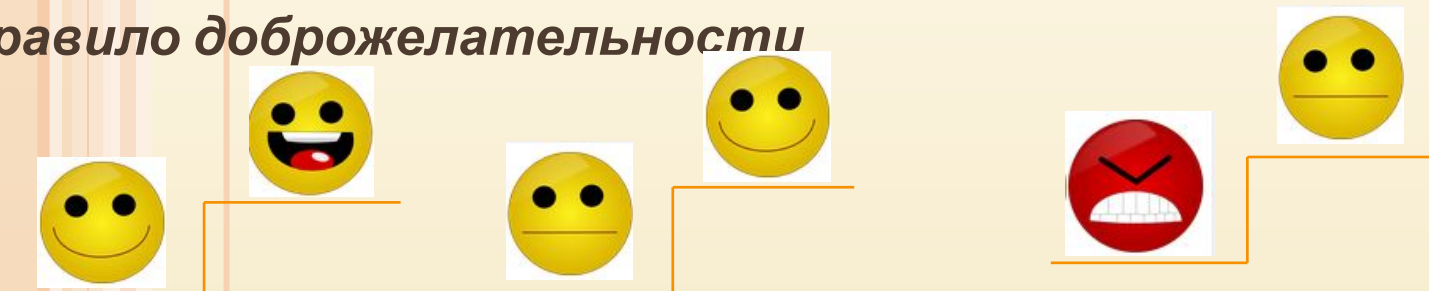
# Выучи, чтобы не путаться в ударениях!

Договóр – приговóр- разговóр;  
докумéнт – инструмéнт – медикамéнт;  
каталóг – диалóг – некролóг;  
облегчítь – полечítь;  
звонít – говорít  
средства для дётства.



# ОПЕРАТОРА:

## ▣ *Правило доброжелательности*



## ▣ *Правило активности*

Оператор всегда активно участвует в разговоре, удерживает инициативу в беседе и предоставляет полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов.

## ▣ *Правило комфорта*

Оператор следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию — по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере.

## ▣ *Правило корректности*

Оператор сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника — ни интонациями, ни словами.

## ▣ *Правило выразительного звучания*

Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора и своем собеседнике. Расстановка логических ударений, умение владеть высотой своего голоса — обязательные операторские навыки. И ничто не сможет заменить энтузиазма в голосе оператора.

## КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

- это умение выявить потребности клиента и эффективно их удовлетворить.

Клиентоориентированный оператор должен:

- ❖ предоставить именно ту информацию, которая необходима абоненту, а не говорить все, что знает оператор без разбора;
- иметь огромное желание помочь абоненту;
- ❖ уметь подстраиваться под абонента

**АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – ЭТО НАБОР  
ПРИЁМОВ, ДЕМОНСТРИРУЮЩИХ  
СОБЕСЕДНИКУ НАШЕ ПОНИМАНИЕ И  
ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ В НЕМ**



# ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Приём	Цель	Как сделать	Примеры
<b>Эхо</b> 1)Офисное 2)Разговорное	1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 2. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию	1) переспрашивайте, полностью повторяя сказанное (даты, цифры)  2) переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения	«Номер Вашего телефона 89064069415», «Дата Вашего рождения 11.11.1985». «Вы хотели бы уточнить сроки доставки вашей посылки, верно?»
<b>Уточнение</b>	1. Помочь вам прояснить сказанное 2. Получить больше информации 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты	...задавайте только открытые вопросы	"Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?", "Чем именно он занимается...?"
<b>Выражение сопереживания</b>	1. Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек 2. Признать значимость чувств и переживаний собеседника	...показывайте, что вы понимаете чувства другого человека ...признайте значимость проблем и чувств собеседника	"Я понимаю, что Вы расстроены?", "Соболезную Вам...", "Скорейшего Вам выздоровления..."
<b>Парафраз (Резюме)</b>	1. Свести воедино важные факты и идеи 2. Создать основу для дальнейшего обсуждения	...заново сформулируйте основные идеи	"Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?" "Итак, подводя итог сказанному..."

## Слова-Паразиты

Это слова, которые не несут смысловой нагрузки.

**Например:** ну, ну и, как бы, это самое, вот, ну вот, это, как сказать, как это.

## Слова-Раздражители

Это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают образы, связанные с отрицательными эмоциями.

**Например:** нет, несмотря на то, должен, наоборот, устарело, ошибка, неправильно, беспокоит.

### Способы борьбы со словами паразитами:

1. Попросите близких Вас прерывать, как только Вы произнесете слово-паразит.
2. Придумайте штрафные санкции.
3. Читайте больше!

### Вопросы-отрицания

Отрицательно	Положительно
Вы мне не подскажете?	Подскажите, пожалуйста...
Вы не позовете к телефону...?	Пригласите, пожалуйста к
Вы мне не поможете?	Помогите, пожалуйста...
Вы не могли бы...?	Могли бы Вы...?

# Правильные слова и фразы

**Не говори**

**Правильный вариант**

**Я же Вам уже сказал(а)  
Повторяю Вам ещё раз**

**Спокойно повторить необходимую  
информацию (или продиктовать под запись).**

**Мужчина, женщина  
Молодой человек и т.п.**

**- Подскажите, пожалуйста, как я могу к Вам  
обращаться?**

**Обращаемся либо по полному имени (Петька  
- Петр), либо по имени и отчеству (Иван  
Иванович), причем сокращать И.О. до  
просто имени нельзя.**

**Если оператор не знает, как зовут  
собеседника, его обращения должны быть  
безличными:**

**- ИО, я правильно Вас понял(а)?**

**- Подскажите пожалуйста...**

**- А как Вы считаете...**

**- Будьте добры...!**

**- Будьте любезны...!**

**- Пожалуйста, ...**



**Алло**

**Слово бессмысленное. В начале разговора сразу здороваемся: - Добрый день/утро/вечер!**

**Если не слышим уже в процессе общения:**

**- Слушаю Вас...**

**- Говорите, пожалуйста.**

**- Будьте добры, говорите погромче.**

**Трубочка, звонок  
Подождите минутку**

**-Трубка, звонок.**

**-- Оставайтесь на линии, пожалуйста...**

**В чем проблема? Что Вы хотите?  
По какому вопросу?**

**- Чем я могу Вам помочь?**

**- Чем могу быть Вам полезен(а)?**

**- В чем суть вашего вопроса?**

**Вы ошибаетесь! (в случае если неверные ФИО)**

**- Будьте любезны, уточните, о чем идет речь?**

**- Наверное, произошло какое-то недоразумение.**

**- Давайте сверим информацию еще раз. Уточните, пожалуйста...**

**"Я не знаю", "Наверное", "Не уверен", "Не в курсе"**

**- Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню для Вас эту информацию!**

**- Подождите, пожалуйста, я уточню эту информацию.**

**Я не смогу сделать до тех пор,  
пока...( вы мне назовете номер)**

**- Я могу это сделать, как только... (вы назовете номер)**

**Так не получится...**

**Говорите о том, что вы можете, а не о том, что не можете:**

**- То, что я могу сейчас сделать...**

**- То, что я могу Вам предложить, это...**

**Я боюсь, Вам нужно будет заполнить  
эту форму...**

**- Как только Вы заполните эту форму...**

**К сожалению, мне придется Вам  
перезвонить позднее...**

**- Я смогу это сделать, как только...**

**Но...**

**Следовательно, Итак**

**Что не так?**

**Что я могу для Вас сделать?**

**В чем Ваша жалоба?**

**- В чем заключается ваш вопрос?**

**Я смогу перезвонить Вам в районе  
двух часов**

**-Я перезвоню Вам через 3 часа**

**Вероятно, что посылка будет у Вас  
через 7 дней**

**-Посылка будет у Вас через 8 дней**

**Я постараюсь перевести Ваш звонок**

**-Я переведу Ваш звонок**

# ПОЗИТИВНЫЙ ЯЗЫК

-	+
<p><u>Не смогу</u> посмотреть статус вашей посылки без почтового идентификатора</p>	<p><u>Я могу</u> посмотреть статус вашей посылки, при наличии почтового идентификатора. Будьте добры найдите его пожалуйста.</p>
<p><u>Следовало бы</u> проверить наличие товара на нашем сайте прежде, чем делать заказ.</p>	<p><u>Я могу</u> сейчас проверить наличие товара на складе и мы сделаем с вами заказ</p>
<p>Возможно</p>	<p>Сделаю</p>
<p><u>Попытаюсь</u> подобрать Вам наилучший тарифный план</p>	<p><u>Определенно</u> я сейчас подберу Вам наилучший тарифный план</p>
<p><u>Вероятно</u> ваш перевод придет в ближайшее время</p>	<p><u>Я могу</u> предоставить вам конкретные сроки прихода вашего перевода, это будет завтра во второй половине рабочего дня.</p>
<p><u>Будем надеется,</u> что я найду ваш заказ</p>	<p>Прямо сейчас я найду ваш заказ</p>
<p><u>Боюсь</u> мастер не успеет подключить вам сегодня интернет</p>	<p><u>Сегодня</u> мастер на других заявках по подключению интернета, он сможет подойти к вам завтра. В какое время вам будет удобно?</p>
<p><u>К сожалению</u> ваш дом еще не подключен к нашей сети интернет</p>	<p>Иван Иванович сейчас мы можем оставим заявку на подключение и как только ваш дом подключат к нашей сети с вами обязательно свяжутся.</p>

# Типы собеседников:



**АГРЕССИВНЫЙ**



**ИЗЛИШНЕ ОБЩИТЕЛЬНЫЙ**



**МЕДЛИТЕЛЬНЫЙ, НЕУВЕРЕННЫЙ  
РАССТРОЕННЫЙ**



*В любой ситуации оператор остается вежливым и доброжелательным.  
Оператор не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре.*

## КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

### Гасители конфликта

### Действия и фразы

#### Спокойствие и внимание

Постарайтесь помочь. Сохраняйте спокойствие, демонстрируйте вежливость. Внимание проявляется активным слушанием абонента.  
-Верно, ли я Вас понял (а), что...?

#### Сопереживание

Не оправдывайтесь, оправдания только раздражают. Но при этом извиняйтесь не лично, а за ситуацию в целом:  
-Извините за эту ситуацию/Извините за предоставленные  
-Приносим свои извинения от лица компании...  
Признайте факт нарушения; признайте правоту абонента и выкажите понимание чувств собеседника:  
-Я уважаю Ваши чувства...;  
-Да, я здесь я полностью с Вами согласен(а)....

#### Проявите соучастие, но не давайте рекомендаций и советов от себя лично

- Мне искренне жаль, что это произошло...  
-Я сейчас же запишу вашу информацию/претензию, и мы проследим, чтобы это больше не повторилось.  
-Спасибо, что обратили на это наше внимание  
Покажите абоненту, что вы с ним, а не против него:  
-Да это существенный момент...  
- Это никому не понравилось бы ...

# ***Порядок ведения разговора:***



## **СООБЩАЙТЕ О ВАШИХ ОШИБКАХ**

***Если вы совершили ошибку, обязательно сообщите о ней***

***Руководителю Группы или Супервайзеру.***

***99% ошибок можно исправить, если о них известно.***

***Например, если вы неверно внесли информацию в скрипт, это можно исправить в Базе Данных. Если вы забыли, какую информацию сообщил вам абонент, можно прослушать звуковой файл.***

***Исправленная ошибка не влечет последствий ни для вас,  
ни для проекта.***

