

ДИАЛОГ

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

КАКОЙ ДОЛЖНА БЫТЬ РЕЧЬ?

- Четкая (следите за дикцией);
- Выразительная (не уподобляйтесь роботу);
- Средней громкости голоса (тихий голос вызывает скуку, а громкий – раздражение);
- Размеренная (не меняйте резко темп, не перескакивайте с темы на тему);
- Мягкая (будьте доброжелательны);
- Уверенная (диалогом управляете вы);
- Грамотная (не допускайте ошибок, например, в ударениях).

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

- Проявляйте к пользователю эмпатию и уважение – это основы общения;
- Проявляйте заинтересованность к исходящей от пользователя информации - уточняйте, переспрашивайте;
- Не перебивайте, не повторяйте за пользователем и не резюмируйте каждую его фразу;
- Делайте паузы, давайте пользователю высказаться;
- Общайтесь таким образом, чтобы пользователь чувствовал себя интересным, умным и приятным. Этому способствует легкая улыбка во время разговора;
- Избегайте отрицательных оценочных суждений, они вызывают лишь агрессию и неприятие.

ПОДГОТОВКА К ЗВОНКУ

- Анализируем задачу (карточку и заявку), продумываем ход разговора;
- Держим под рукой необходимую нам информацию (раскрытая заявка, адрес на карте, подсказка о графике работы, если это нужно, Ответы на часто задаваемые вопросы пользователей);
- Звоним, представляемся. Выясняем, может ли пользователь помочь с уточнением информации по заявке.

ДОПУСТИМЫЕ И НЕДОПУСТИМЫЕ ФРАЗЫ

Как надо говорить 😊	Как не надо говорить 😞
Здравствуйте, это Яндекс.Бизнес	Алло, здравствуйте, Вас Яндекс.Бизнес беспокоит
Минуту, уточню информацию	Минуточку, уточню информацию
Проговорить информацию еще раз	Я Вам уже сказала, повторяю еще раз
Минуту, уточню информацию	Я не могу ответить на этот вопрос
Уточните, пожалуйста	Вы ошибаетесь
Будьте добры (если представились, то обратиться по имени)	Девушка (женщина, мужчина, молодой человек), скажите...
Вам следует	Вы должны
Позвольте повторить	Вы не поняли
Я понимаю ситуацию	Я вас понимаю
Повторите, пожалуйста	Что, еще раз? Не расслышал