

Правила телефонного разговора

Компоненты удачного телефонного разговора

Существует заблуждение, что при разговоре по телефону действия, совершаемые «за кадром», ни на что не влияют. Да, лица оператора не видно, но интонации, громкость и скорость речи напрямую зависят от того, что делает оператор во время разговора. Жестикуляция во время разговора связана с тем, какие эмоции мы испытываем. Подобным образом жестикуляция и мимика влияют на то, как звучит голос оператора, — так уж устроен человек. Отсюда следует несколько важнейших принципов.

- ▶ УВЕРЕННЫЙ ГОЛОС
- ▶ СПОКОЙНОЕ ДЫХАНИЕ
- ▶ ПРАВИЛЬНЫЙ ТЕМП РЕЧИ
- ▶ УЛЫБКА
- ▶ КОНЦЕНТРАЦИЯ НА РАЗГОВОРЕ
- ▶ ПРАВИЛЬНАЯ ОСАНКА
- ▶ ОТСУТСТВИЕ ШУМОВ
- ▶ ОТСУТСТВИЕ СУЕТЛИВОСТИ

Компоненты удачного телефонного разговора

Уверенный голос. Задача оператора — дать понять собеседнику, что он именно тот человек, который обладает необходимыми знаниями и информацией. Говорить следует достаточно громко: оператор должен быть уверен, что его хорошо слышно.

Компоненты удачного телефонного разговора

Спокойное дыхание. Это признак уверенности. Хуже всего, когда оператор судорожно перехватывает воздух посреди фразы или договаривает предложение из последних сил.

Правильный темп речи. Это уже упоминалось выше в правилах комфорта. Темп речи должен быть средним, чтобы собеседник не пришел в бешенство от разговора с «тормозом», и достаточно медленным, чтобы человек мог спокойно выслушать оператора и запомнить то, что тот говорит. Правильный темп лучше всего описать словами «бодрый», «уверенный» и «ровный». При этом попытки оператора протараторить три-четыре предложения так, чтобы его нельзя было прервать, ужасны и ничего кроме негатива, не вызывают.

Компоненты удачного телефонного разговора

Улыбка. Улыбка всегда слышна собеседнику. Она дает положительный настрой всему разговору, вызывает ответную реакцию. Кроме того, улыбка делает голос более мягким и приятным, интонации звучат более разнообразно и красиво. Зеркала на каждом рабочем месте вместе с требованием улыбаться в зеркало перед началом каждого разговора встречаются даже в России. И это не случайно: даже механически созданная улыбка быстро переходит в улыбку эмоциональную — как оператора, так и его собеседника.

Концентрация на разговоре. Главное для оператора — это его собеседник. Оператору всегда важно, что он говорит. Ни одна ситуация не является достаточно важной для того, чтобы отвлечься от собеседника, забыть его вопрос или пропустить мимо ушей то, что он сообщил.

Компоненты удачного телефонного разговора

Правильная осанка. Во-первых, только при расправленных плечах можно дышать свободно и легко. Свободное и легкое дыхание — одно из главных условий красивого голоса. Во-вторых, расправленные плечи — это позиция, демонстрирующая уверенность. Если оператор лежит на столе, то и голос его меняется — становится вялым и сдавленным.

Отсутствие шумов. Следует помнить, что телефон усиливает все звуки, которые раздаются вблизи микрофона. В паузах не должны быть слышны вздохи, сопение и бормотание, не следует кряхтеть и шуршать бумагами — на другом конце провода это производит комичное впечатление.

Отсутствие суетливости. Подобрать упавший карандаш можно позже, иначе собеседнику будут слышны все перемещения и акробатические трюки, исполняемые оператором.

Правила телефонного разговора

— Отчетливо и выразительно проговорите представление. Представление — это первое и решающее впечатление о вас.

— Внимательно слушайте собеседника! Не заставляйте его повторять сказанное. Переспрашивайте только в тех случаях, когда собеседника плохо слышно или он плохо сформулировал вопрос («Вас интересует...? Я правильно вас понимаю?»).

— Обращайте внимание на звучание своего голоса: разговаривайте с собеседником так же, как хотите, чтобы разговаривали с вами. Ваш тон должен быть полон энтузиазма, теплоты и приглашения к разговору. А для этого нужно с энтузиазмом относиться к каждому звонку, испытывать интерес к нуждам собеседника, стремиться сделать все, что в ваших силах, чтобы предоставить ему полноценную информацию, найти выход из сложившейся ситуации, заинтересовать его в тех услугах, о которых вы говорите. Внутренний настрой оператора определяет успешность его работы. И еще раз — улыбайтесь во время разговора!

— Помните, что дополнительные вопросы собеседника — это желание получить больше информации, а не показатель того, что он негативно к вам относится.

— Если вы получаете от собеседника какую-либо информацию, постоянно показывайте свое участие в беседе, иначе у собеседника могут возникнуть опасения, что прервалась связь.

— В конце разговора всегда благодарите за звонок или уделенное время.

Говоря о недопустимых действиях в работе, следует выделить главное табу: для оператора недопустимо некорректное поведение и выражение недовольства своим собеседником:

- раздраженные интонации;
- повышение голоса;
- разговор свысока с собеседником, трудно воспринимающим информацию;
- фразы, указывающие на некорректное поведение собеседника, например «не грубите мне»;
- переход на личный стиль общения: смех, заигрывание, обсуждение посторонних вопросов.

Слова, употребления которых необходимо избегать

Для успешной работы оператору необходимы профессиональные навыки владения речью. При постоянной практике телефонного общения становится очевидным, что собеседник, лишенный удовольствия видеть оператора, начинает уделять гораздо больше внимания собственно разговору и сильнее реагирует на неправильные или лишние слова.

Слова-раздражители — это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы. Например: несмотря на, должен, наоборот, ошибка, неправильно.

Слова-паразиты — это слова, которые не добавляют фразе никакой информативности и мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного. Например: вот, ну, это, так сказать, как бы, на самом деле и пр.

Фразы и слова, употребления которых необходимо избегать	Правильный вариант
<p>Я же вам уже сказа(а).</p> <p>Повторяю вам еще раз, (эти фразы подразумевают непонятливость звонящего)</p>	<p>Повторить информацию (если необходимо, продиктовать под запись).</p>
<p>Мужчина</p> <p>Женщина</p> <p>Молодой человек</p> <p>и т. п.</p>	<p>Если оператор не знает, как зовут собеседника, обращение должно быть безличным:</p> <p>Будьте добры (любезны)...</p> <p>Я правильно вас поняла(а)?..</p> <p>Извините, что прерываю вас...</p>
<p>Алло</p>	<p>Слушаю вас.</p> <p>Говорите, пожалуйста, я вас слушаю.</p> <p>Говорите, пожалуйста, громче, вас плохо слышно.</p>
<p>Трубочка</p> <p>Звоночек</p> <p>Подождите минуточку</p> <p>(и другие уменьшительно-ласкательные слова)</p>	<p>Трубка</p> <p>Звонок</p> <p>Одну минуту, пожалуйста</p>
<p>Что вы хотите? По какому вопросу?</p>	<p>Чем могу вам помочь?</p>
<p>Вы ошибаетесь!</p>	<p>Будьте любезны, уточните, о чем идет речь.</p> <p>Наверное, произошло <u>какое-то</u> недоразумение.</p>
<p>Я не знаю</p>	<p>Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию.</p>

Запись под диктовку и регистрация

Повторение данных — обязательное условие записи любой информации собеседника, и вот почему:

1. Это простое правило вежливости.
2. И оператор, и абонент должны быть уверены, что все записано верно.
3. Повторение позволяет задать удобный для оператора темп записи.

С помощью повторения оператор может управлять собеседником во время записи данных:

— Если абонент диктует данные небольшими частями, оператору достаточно повторять их в том темпе, в котором он печатает. Как уже отмечалось, все данные повторяются с восходящей интонацией, последняя интонация — нисходящая: Москва Орликов переулок дом 3 корпус В.

— Если абонент начинает диктовать данные без пауз, оператору не нужно стараться запомнить все, что он диктует, — он только потратит время на лишние уточнения и повторения. Нужно запомнить и повторить только первое слово (первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

— Например, собеседник диктует номер телефона 744-55-43 быстро и без пауз. Оператор повторяет: 744 и делает паузу.

Уточнение написания (город, фамилия и т. д.)

— В случаях, когда название, продиктованное абонентом, непонятно оператору полностью, можно переспросить следующим образом: «Простите, город? » и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия? »

— Если оператору непонятно написание продиктованного (плохо слышно абонента или название, сложное для восприятия), можно переспросить следующим образом: «Уточните, пожалуйста, как правильно пишется название вашего города (ваша фамилия)?»

— Если оператор хочет уточнить написание определенной буквы в названии, следует использовать для уточнения имени: «Простите, первая буква М — Мария? Далее О — Ольга?» Оператор должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например Москва: Мария — Ольга — Сергей — Кирилл — Виталий — Анна. С помощью этого приема оператор может записывать любые по сложности имена и названия.

— Если оператор переспрашивает фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос «Правильно?», например: «Соколов — правильно?». Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?» — так в интонации появится удивление, что, конечно, не понравится собеседнику.

Не следует использовать просьбу: «Еще раз, пожалуйста» — и тем более: «Еще раз». Она не нужна. Если оператору плохо слышно собеседника, он так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится как полувопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное, и говорить громче.

Нестандартные ситуации

Возможны случаи, когда собеседник требует от оператора информации, которой оператор не владеет, или когда собеседник ведет себя агрессивно, задает вопросы не по теме. Однако и эти ситуации в практике работы профессионального оператора могут рассматриваться как рядовые, требующие применения вполне определенных приемов в разговоре.

Правила, которые оператор должен соблюдать в любой нестандартной ситуации:

— Оставаться вежливым и доброжелательным, не повышать тона и не разговаривать раздраженно.

— Не молчать! Разговор — это диалог, инициатива в котором обязательно остается за оператором.

Нестандартные собеседники

Излишне общительный. Если собеседник постоянно пытается перейти к разговору «за жизнь», нужно вежливо, но уверенно возвращать разговор к рабочей теме. Например, в ответ на краткий вопрос абонент начинает рассказывать полностью свою биографию. Выслушивать ее от начала до конца не следует. Такого собеседника нужно мягко, но уверенно прервать. Если оператору уже понятно, каким будет ответ на вопрос, он может спросить: «Извините, что прерываю вас (дается вариант ответа), я правильно вас понимаю?» Если же речь собеседника слишком далека от темы: «Извините, что прерываю вас» (повторение вопроса). Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым.

Медлительный. У оператора нет возможности подгонять своих собеседников, но он может удержать темп разговора за счет своей речи. Это не значит, что нужно говорить быстрее, чтобы компенсировать время. Если человек разговаривает медленно, то и воспринимает информацию медленнее, поэтому за слишком быстрой речью он просто не будет успевать, а значит, будет много повторных вопросов и уточнений, разговор станет путанным и бесплодным. Говорить в этом случае надо четко, в среднем темпе и обязательно убирать из речи все «украшения»: вводные слова, красивые связки. Проговаривается только то, что информативно, так гораздо легче воспринимать.

Расстроенный. Если собеседник расстроен, но не агрессивен, оператор демонстрирует предельную вежливость и мягкость, не говорит чересчур громко, выражает свое понимание, использует доверительные интонации. Следует также обязательно найти способ приободрить его: предложить другой вариант получения услуги, подходящую альтернативу.

Агрессивный. С кричащим собеседником главное — разговаривать спокойно и вежливо. Только в крайних случаях люди не реагируют на спокойные интонации другого человека и продолжают кричать. Оператор должен сказать такому абоненту:

«Приносим извинения за эту ситуацию», «Извините за неудобства», — извиниться от лица компании, а не лично от себя.

Правила удержания вызова (постановка на hold)

Удержание часто применяется во время поиска информации, если поиск занимает более 5–10 секунд, но не более минуты. Если поиск ответа на вопрос займет более минуты, рекомендуется взять номер абонента и сообщить, что оператор перезвонит в течение получаса и ответит на вопрос.

При постановке абонента на удержание оператору необходимо:

1. Попросить собеседника подождать: «Одну минуту, пожалуйста, сейчас я уточню для вас эту информацию» (фраза должна быть полной, краткое «Минуту, пожалуйста» и тем более просто «Минуту» прозвучит резко, к тому же абонент должен услышать, для чего оператор просит эту минуту).
2. После этого включить режим hold (или отключить микрофон) и быстро найти необходимую информацию. Время ожидания не должно приближаться к минуте. Вся информация уточняется максимально быстро.
3. Возвращаясь к собеседнику после паузы, поблагодарить его за ожидание («Благодарю за ожидание» — эта фраза одновременно выражает благодарность и убирает из речи оператора слово «алло») и продолжить разговор.

В случае если ответ не найден за минуту, следует вернуться к абоненту и предложить альтернативу: перезвонить или еще подождать.