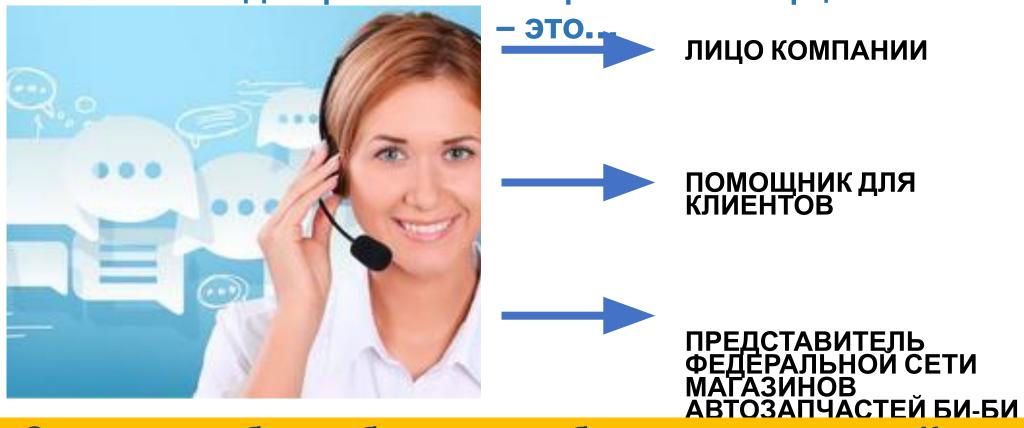
#### СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ





#### Специалист Отдела дистанционных продаж Департамента электронной коммерции



От того каким будет общение и как будет решен вопрос у Клиента сложится впечатление о Компании.



# Какими качествами необходимо обладать Специалисту Отдела дистанционных продаж?

#### КАЧЕСТВА СПЕЦИАЛИСТА

Вежливость	Доброжелательность
Внимательность	Уверенность
Заинтересованность	Компетентность
Клиентоориентированность	Ответственность



#### 1. Слова вежливости

#### ВЕЖЛИВОСТЬ

2. Вежливая интонация

CNOBA BENTUBOCTN

CNOBA BENTUBOCTN

AEHB

TE

TO WANTY CN3BNHN

TE

3. Обращение к Клиенту по имени



Для создания комфорта в беседе рекомендуется использовать некоторые техники:



#### Техника «Отзеркаливание»

процесс отражения другого человека с помощью вербальных и невербальных сигналов для создания комфорта в беседе

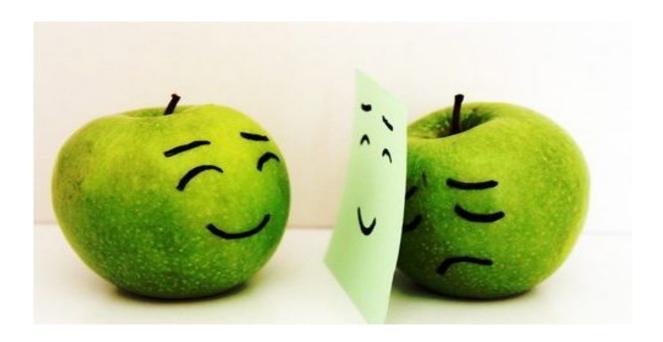
ВЕРБАЛЬНЫЕ	НЕВЕРБАЛЬНЫЕ
- слова	- позы
- ГОЛОС	- жесты





#### Правила отзеркаливания:

- 1. Отзеркаливать только положительное.
  - 2. Проявлять заинтересованность в голосе, желание помочь.
    - 3. Усреднять громкость речи.
      - 4. Усреднять темп речи.





#### Голос

основной инструмент в работе Специалиста Отдела дистанционных продаж

	нация
+	
Энергичный	Монотонный
Выразительный	Вялый, сонный, уставший
Уверенный	Неуверенный
Заинтересованный	Незаинтересованный
Вежливый, доброжелательный	Грубый, раздраженный



#### **Техника «Активное слушание»**

создание эффекта присутствия в беседе

 Слова-поддакивания

 да
 так
 далее
 продолжайт е

Помните, однообразие слов и интонаций сигнализирует о незаинтересованности.

#### Техника «Парафраз»

подтверждение сути вопроса Заявителя

Схема вопроса: СУТЬ + ВЕРНО/ПРАВИЛЬНО?





### Что же будет невежливо по отношению к Клиенту?



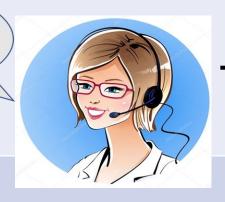
#### Невежливо по отношению к Клиенту:

Невежливо использовать обесценивающие высказывания и обвинения

«Я Вам уже третий раз говорю…», «Вы неправильно назвали номер»

Невежливо обращаться к Заявителю, используя слова, определяющие пол и возраст

Мужчина! Я Вам уже третий раз говорю...



«Девушка», «Молодой человек», «Женщина», «Мужчина»



**Невежливо использовать междометия и** усилительные частицы

«Неужели», «разве», «ведь», «же»



#### Невежливо по отношению к Клиенту:

Невежливо использовать команды и фразы в повелительном наклонении

«Имя!», «Телефон называйте!»

Невежливо использовать негативно-окрашенные слова

1. «Вы должны», «Вам нужно», «Вам надо» замените на «Вам необходимо»

2. «Проблему» - лучше заменить на «Ситуацию»

3. Вместо «Жалоба» «Претензия» - говорите

**«**06

Невежливо перебивать собеседника и говорить в параллель.





# В каких же случаях допускается перебивание Клиента?



#### Можно перебить

Заявитель
долго и с
лишними
подробностями
излагает суть
своего
обращения

Заявитель говорит не по существу



#### Как это сделать правильно?

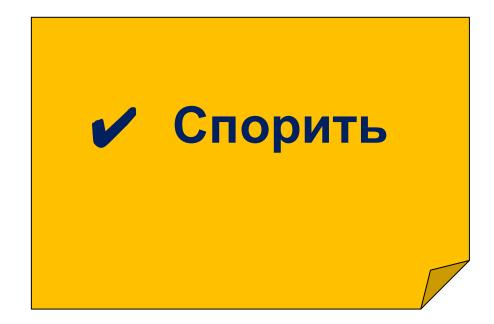
(в паузу) «(Имя, отчество), Извините, пожалуйста, я Вас перебью»



вопрос альтернативного или закрытого типа



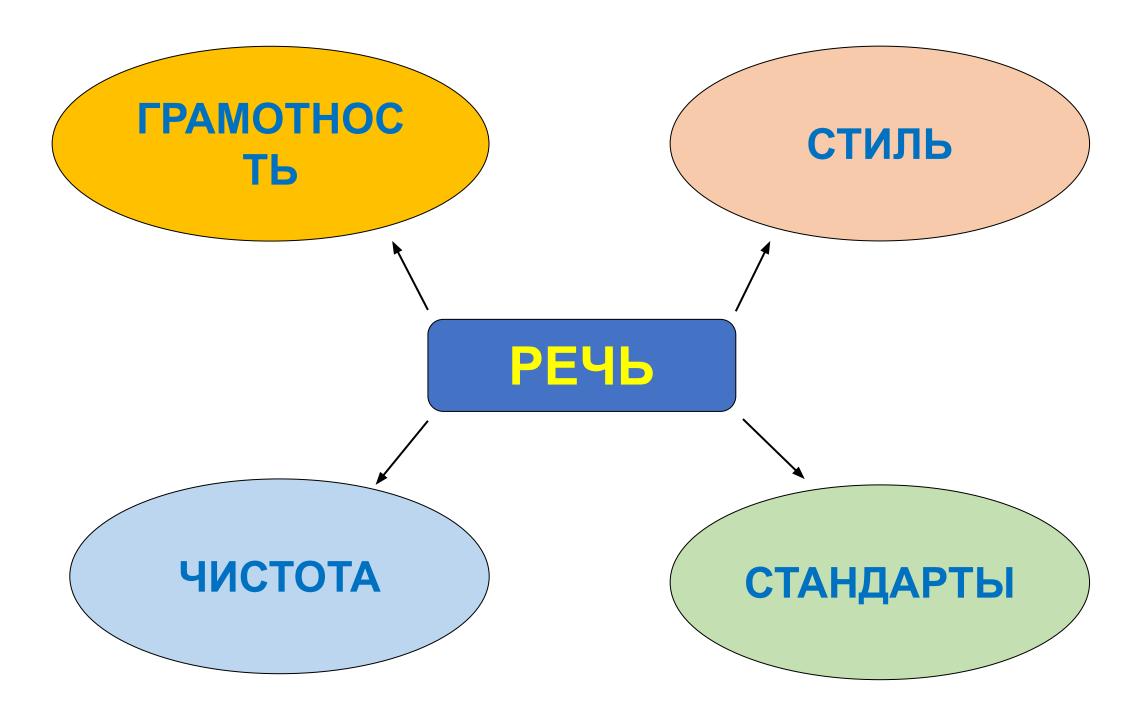






Использовать ненормативн ую лексику







#### Грамотная речь

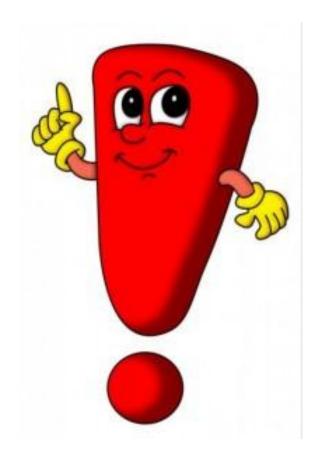
	НЕВЕРНО	ВЕРНО
Полные предложения	«Имя, город?»	«Назовите, пожалуйста, Ваше имя?» «Уточните, пожалуйста, в каком городе интересует наличие?»
предложения	«VIN у Вас какой?» «Подъезд у Вас какой?»	«Назовите, пожалуйста, VIN номер Вашего автомобиля» «Назовите, пожалуйста, номер Вашего подъезда»
Правильный порядок слов	«Принять заказ сможете когда Вы, уточните?»	«Уточните, пожалуйста, в какое время Вам будет удобно принять заказ?»



#### Грамотная речь

	HEBEPHO	ВЕРНО
Верная постановка ударений	«дОговор», «звОнит»	«договОр», «звонИт»
Верное склонение слов	«Дата изготовления: в двух тысячи девятнадцатом году»	«Дата изготовления: две тысячи девятнадцатый год» или «Изготовлено в две тысячи девятнадцатом году»
Правильное звукопроизношение	«щас», «тыща», «шисят» «тока»	«сейчас», «тысяча», «шестьдесят» «только»
Отсутствие просторечий	«ихние», «нету»	«их», «нет»





Если во время консультации оговорились, то необходимо извиниться и исправиться, чтобы Клиент не счел нас безграмотными специалистами.



#### Разговор должен вестись в Деловом СТИЛе:

	НЕВЕРНО	ВЕРНО
Отвечайте четко, конкретно и полными	«Нет»	«Нет, (обоснование)»
предложениями	«Да»	«Да, верно/Да, правильно»
	«Магазин работает с 9:00 до 18:00»	«Магазин работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00»
Исключайте слова с уменьшительно-	«Минут <u>ОЧК</u> у»	«Минуту»
ласкательными суффиксами	«ЗаказИК»	«Заказ»



#### Разговор должен вестись в Деловом стиле:

	НЕВЕРНО	ВЕРНО
Исключайте жаргон и сленг	«Короче», «Типа» «Бабло»	Не несут никакой смысловой нагрузки, являются словами-паразитами «Денежные средства»
Исключайте советы, свое мнение	«Я Вам советую обратиться в…»	«Обратитесь, пожалуйста, в…»
Не используйте оценочные суждения	«Недолго/Долго» «Близко/Далеко» «Просто/Сложно»	У каждого свое понятие



## Что мы можем ответить на благодарность Заявителя?

Что мы можем ответить на поздравление с праздником?



#### Что мы можем ответить на благодарность Клиенту?

«Рад(а) был (а) Вам помочь»

Что мы можем ответить на поздравления Клиента?

«Спасибо. И Вас с праздником/Спасибо»



#### Для ЧИСТОТЫ речи исключаем:

слова-паразиты и звуки-паразиты

«ну», «вот», «как бы», «так» и т.д. «ааа», «эээ»

повтор слов

«Да – да – да» «конечно-конечно»

посторонние звуки в микрофон без постановки на мьют и извинений

Кашель, чихание, прочищение горла, шуршание и т.д.

комментарии действий и происходящего на экране монитора

«программа долго грузится» «система зависла»



#### **УВЕРЕННОСТЬ**

отсутствие сомнений, колебаний в успешно сти деятельности, убежденность в своих си лах

#### Исключаем:

- слова-сомнения: «Наверное», «Может быть», «Скорее всего» и т.д.
- действия: запинки, дрожь в голосе, необозначенные паузы, тихий голос.

ВАЖНО! Не теряться, не переживать – все это слышно в диалоге Клиенту.

#### Если у Вас нет информации для ответа, озвучьте уверенно:

К сожалению, данная информация отсутствует. Давайте поступим следующим образом: я зафиксирую ваш вопрос и предоставлю ответ через две минуты/для уточнения информации мне потребуется немного больше времени...



Уверенность проявляется также и в

Клиент не должен сомневаться в Вашей компетентности



#### ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ

умение концентрироваться на выполнении определенной деятельности, сосредотачиваться на конкретном объекте или явлении

- Будьте внимательны к мелочам
   (старайтесь не переспрашивать ранее озвученную информацию);
- Следите за тем, чтобы инициатива разговора была у Вас;
- □ Не спешите и не торопитесь;
- Ведите записи;
- □ Задавайте уточняющие вопросы.





#### СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

комплекс качеств, благодаря которым мы спокойно реагируем на стрессовую/конфликтную ситуацию

Специалист ОДП по эмоциональной окраске всегда должен быть на ступень выше своего собеседника

Заявитель доброжелателен

Специалист ОДП тоже доброжелателен

Заявитель нейтрален

Специалист ОДП доброжелателен

Заявитель агрессивен/раздражен

Специалист ОДП предельно доброжелателен



#### КОМПЕТЕНТНОСТЬ



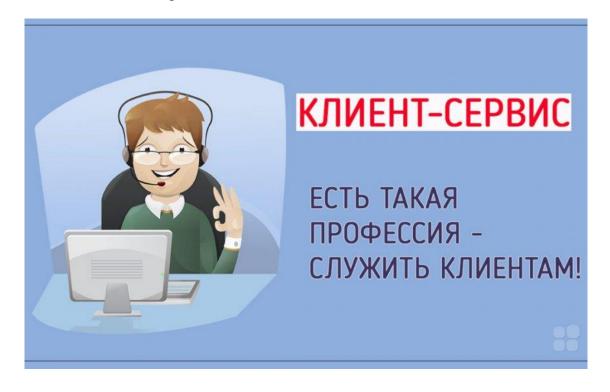
Компетентность проявляется не в 100% знании товаров и информации, а в ее понимании и умении в ней ориентироваться.



#### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

ориентация специалиста на Клиента и удовлетворение его потребностей, индивидуальный подход к каждому

При общении с Вами у собеседника складывается мнение не только о Вас, как о специалисте, но и о Компании в целом.





#### Успехов в работе!

