

СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Специалист Отдела дистанционных продаж Департамента электронной коммерции



– ЭТО. →

ЛИЦО КОМПАНИИ

→

**ПОМОЩНИК ДЛЯ
КЛИЕНТОВ**

→

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЕТИ
МАГАЗИНОВ
АВТОЗАПЧАСТЕЙ БИ-БИ**

**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



ВЕЖЛИВОСТЬ

1. Слова
вежливости



2. Вежливая
интонация

3. Обращение
к Клиенту по
имени



Для создания комфорта в беседе рекомендуется использовать некоторые техники:



Техника «Отзеркаливание»



Техника «Активное слушание»



Техника «Парафраз»



Техника «Отзеркаливание»

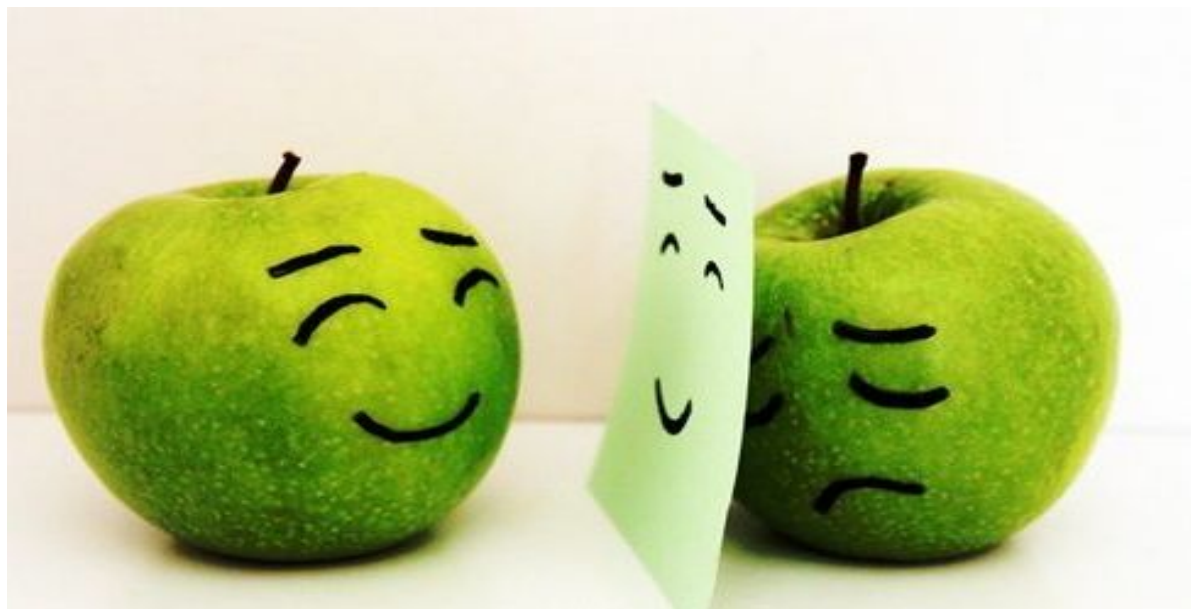
процесс отражения другого человека с помощью вербальных и невербальных сигналов для создания комфорта в беседе

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*

Интонация

+

-

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	ПРОДОЛЖАЙТЕ

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:

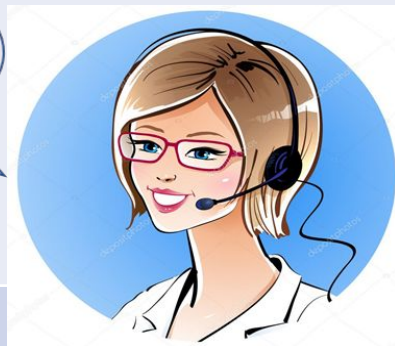
Невежливо использовать обесценивающие высказывания и обвинения

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

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

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

Мужчина! Я
Вам уже третий
раз говорю...



Какой
мужчина?!
Я – баба
Шура!

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 «Об*

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 перебую»



вопрос альтернативного или закрытого типа





✓ Спорить

✓ Грубить

✓ Использовать
ненормативную
лексику



**ГРАМОТНОС
ТЬ**

СТИЛЬ

РЕЧЬ

ЧИСТОТА

СТАНДАРТЫ



Грамотная речь

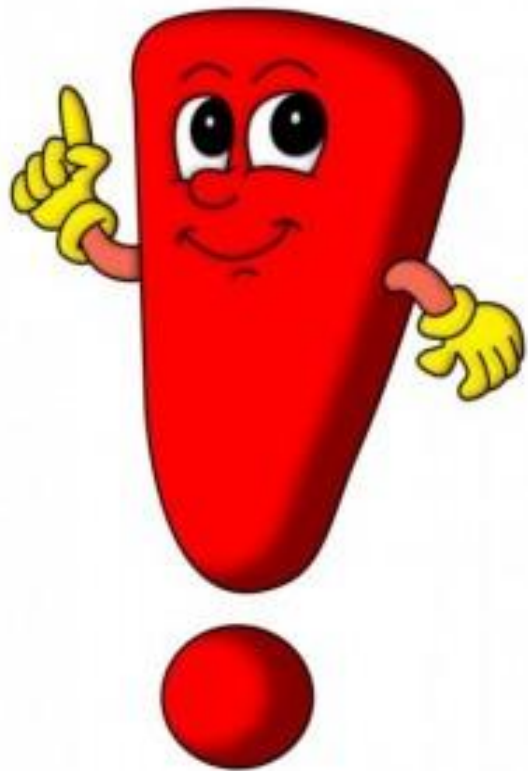
	НЕВЕРНО	ВЕРНО
Полные предложения	«Имя, город?»	«Назовите, пожалуйста, Ваше имя?» «Уточните, пожалуйста, в каком городе интересует наличие?»
Согласованные предложения	«VIN у Вас какой?» «Подъезд у Вас какой?»	«Назовите, пожалуйста, VIN номер Вашего автомобиля» «Назовите, пожалуйста, номер Вашего подъезда»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



Грамотная речь

	НЕВЕРНО	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
предложениями**

«Нет»

«Нет, (обоснование)»

«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-
ласкательными
суффиксами**

«МинутОЧКу»

«Минуту»

«ЗаказИК»

«Заказ»



Разговор должен вестись в ДЕЛОВОМ СТИЛЕ:

НЕВЕРНО

ВЕРНО

Исключайте жаргон и сленг

«Короче», «Типа»

Не несут никакой смысловой нагрузки, являются словами-паразитами

«Бабло»

«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 успешности деятельности, убежденность в своих силах

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

интонациях.

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



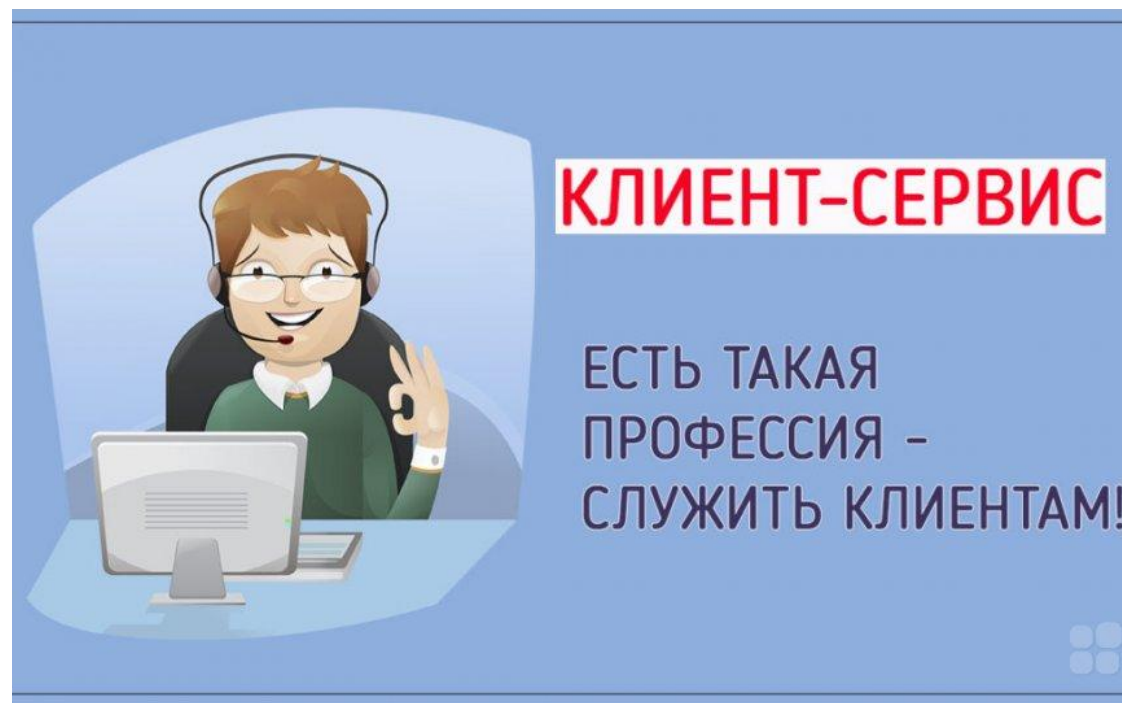
Компетентность проявляется не в 100% знании товаров и информации, а в ее понимании и умении в ней ориентироваться.



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!

