

# 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»

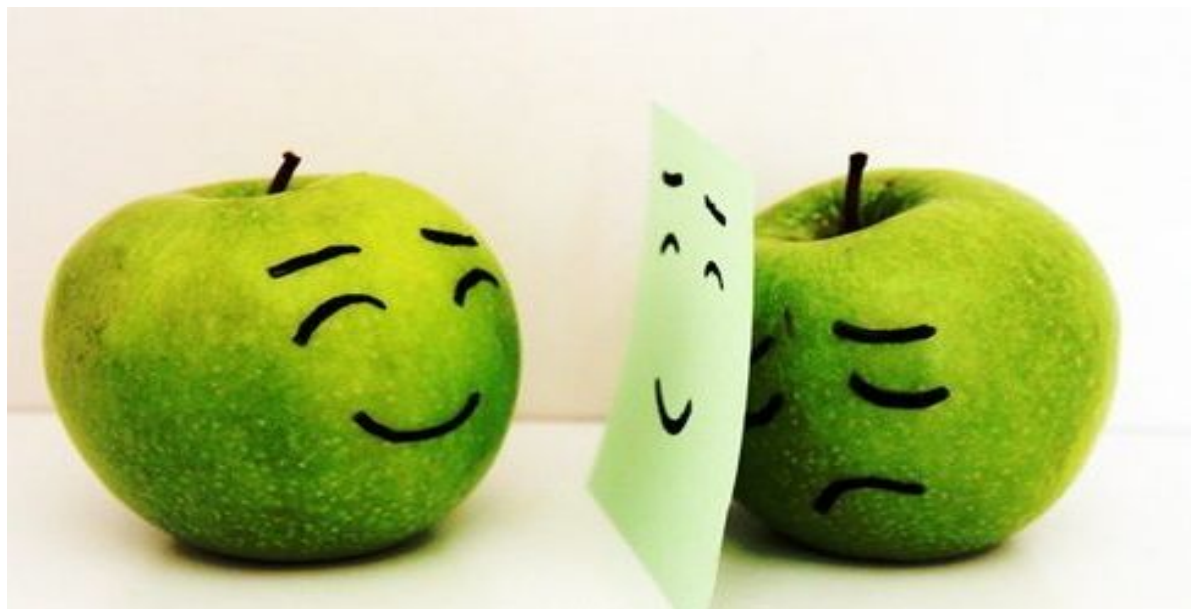
*процесс отражения другого человека с помощью вербальных и невербальных сигналов для создания комфорта в беседе*

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:

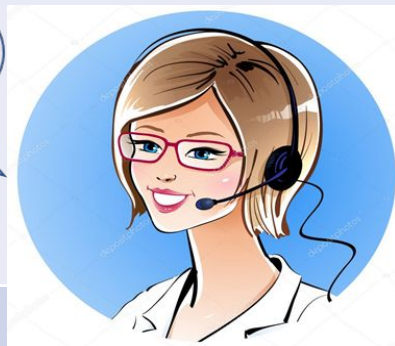
Невежливо использовать обесценивающие высказывания и обвинения

*«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

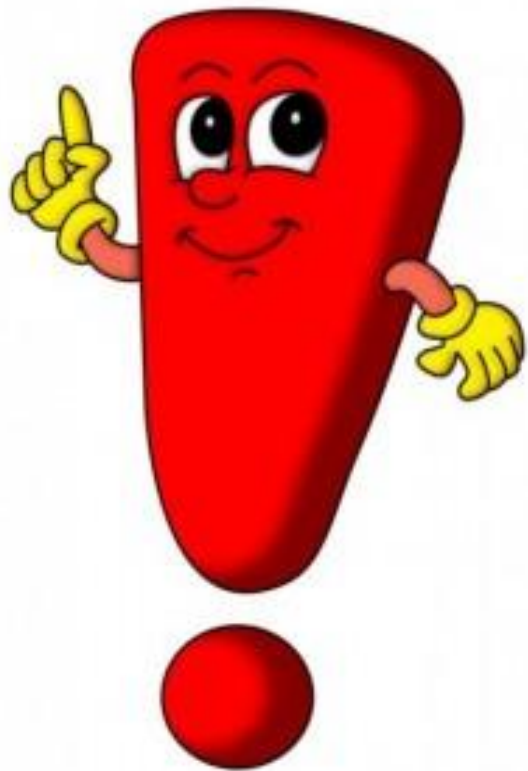
	НЕВЕРНО	ВЕРНО
<b>Полные предложения</b>	«Имя, город?»	«Назовите, пожалуйста, Ваше имя?» «Уточните, пожалуйста, в каком городе интересует наличие?»
<b>Согласованные предложения</b>	«VIN у Вас какой?» «Подъезд у Вас какой?»	«Назовите, пожалуйста, VIN номер Вашего автомобиля»  «Назовите, пожалуйста, номер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



# Грамотная речь

	НЕВЕРНО	ВЕРНО
<b>Верная постановка ударений</b>	«дОговор», «звОнит»	«договОр», «звонИт»
<b>Верное склонение слов</b>	«Дата изготовления: в двух тысячи девятнадцатом году»	«Дата изготовления: две тысячи девятнадцатый год» или «Изготовлено в две тысячи девятнадцатом году»
<b>Правильное звукопроизношение</b>	«щас», «тыща», «шисят» «тока»	«сейчас», «тысяча», «шестьдесят» «только»
<b>Отсутствие просторечий</b>	«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



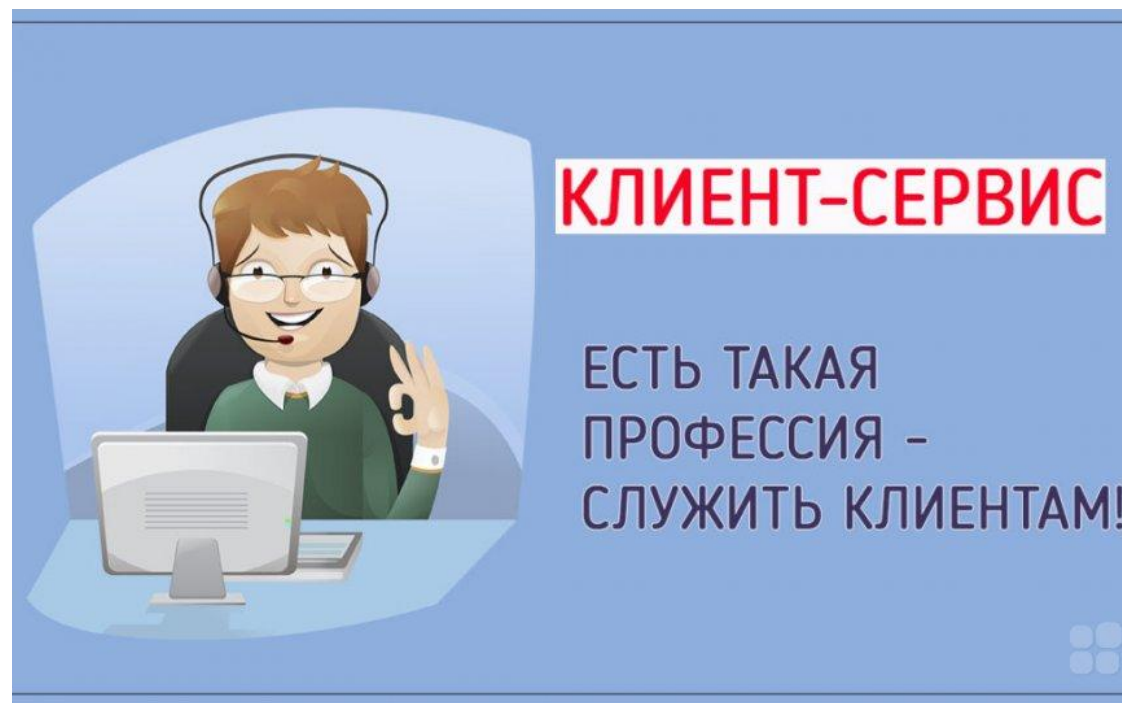
**Компетентность проявляется не в 100% знании товаров и информации, а в ее понимании и умении в ней ориентироваться.**



# 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!

