



Стандарты работы БА Модульформат



4 Кита Модульбанка

Понять



Решить



Научить



Удивить





Понять

1. Внимательно ознакомься с обращением. Будь то звонок по телефону и сообщение.
2. Если вопрос сложный, разбери на несколько составляющих.
3. Уточни у клиента правильно ли ты его понимаешь, чтобы собрать полную картинку.
4. Не бойся задавать несколько уточняющих вопросов, если не можешь понять вопрос. Без полного понимания вопроса, сложно решить проблему.





Решить

1. Предупреди клиента о времени, которое может занять решение вопроса.
2. Собери подробный, но лаконичный ответ.
3. Если нужно, то раздели его на несколько частей.
4. Проверь, на все ли вопросы клиента ты ответил.
5. Постарайся кратко ответить на вопросы, которые могут возникнуть после твоего ответа.
6. Убедись, что проблема решена.





Научить

Многие вопросы, которые спрашивают клиента могут у него возникнуть повторно, поэтому...

1. Рассказывай клиенту подробно решение его проблемы.
2. Предугадай, какие дополнительные вопросы (проблемы) могут возникнуть у клиента и дай чуть больше информации по теме его вопроса.
3. Отправь инструкцию, чтобы в будущем клиент мог сам быстро найти ответ.





УДИВИТЬ

1. Сделай чуть больше, чем просит клиент.
2. Помни в этот момент ты единственный, кто может решить проблему клиента, возьми ответственность на себя.
3. Можно найти информацию в базе знаний, интернете, уточнить у коллег или руководителей.
4. Можешь удивить клиента подходом к работе и клиентам (будь заботливым и понятным).
5. Делай ВАУ,





SLA: 95%

(1 минута – звонок, чат – 5 минут).

Качество:

Минимум от 4, лучшее от 7.



Оценка качества

Понять	Да	Нет	
Начал правильно отвечать на вопрос клиента?	1	0	Если за первый кит 0 баллов - остальные автоматически обнуляются
Решить			
Сообщил клиенту сроки решения вопроса и решил вопрос в срок?	1	0	Если можно решить в моменте (обычная консультация), то сроки озвучивать не обязательно.
Решил вопрос в соответствии со стандартами?	1	0	СКРИПТЫ
Клиент задал уточняющие вопросы?	0	1	Подразумевается «вытягивание» ответов из ассистента. Если БА дал недостаточно информации.
Прежде чем закрыть задачу, убедился, что вопрос клиента решен?	1	0	
Ответил в соответствии с Модульформатом?	1	0	Модульформат

Если предоставил клиенту недостоверную информацию — все киты автоматически обнуляем. За одну и ту же ошибку не отнимаем больше одного балла.



Оценка качества

Научить	Да	Нет	Комментарий
Отправил клиенту инструкцию, как самостоятельно решить вопрос, или научил по телефону?	1	0	Если научить нечему — по умолчанию ставим 1 балл.
Удивить			
БА сделал больше, чем требовалось.	1	0	
Клиент восторженно поблагодарил за решение вопроса.	1	0	Не учитываем вежливые «спасибо» и «большое спасибо» — хотя бы пару слов о проделанной работе в чате или воодушевляющий тон на линии + действительно ВАУ-действия от БА. Не шаблонная отбивка.
Клиент отправил ассистенту подарок.	1	0	
Клиента вывели из негатива в позитив.	1	0	Профессионал должен уметь отработать негатив и отстоять наши тарифы и их условия
Клиент написал положительный отзыв на банки.ру.	2	0	Попрошайничать отзывы не обязательно, но напомнить клиенту о такой функции не грех



Как принять звонок

1. Поздоровайся с клиентом по имени и представься.
2. Выслушай вопрос клиента до конца. Уточни у клиента ИНН и название организации.
3. Обрати внимание на настроение клиента. Подстраивай тон общения.
4. Клиент долго объяснял вопрос → кратко резюмируй проблему и дождись одобрения.
5. Вопрос понятен → оцени сроки решения: решение займет больше 4 минут → предложи перезвонить клиенту. Расскажи клиенту, где в следующий раз он может самостоятельно найти информацию.
6. Вопрос непонятен.
 - Проверь, есть ли диалоги в работе — возможно, клиент продолжает тему диалога.
 - Проверь записи в «заметках», карточку клиента в админке и в CRM.
 - Задай уточняющие вопросы.
7. В конце разговора убедись, что решил вопрос клиента.
8. Поставь нужную метку в соответствии с темой разговора.
9. Пожелай клиенту приятного дня и попрощайся.
10. Дождись, когда клиент сам положит трубку!

Ссылка на полный чек-лист:

<https://confluence.modulbank.ru/pages/viewpage.action?pageId=93930456>



Как общаться в чате

1. Поздоровайся с клиентом по имени.
2. Оцени объем диалога (прочитай всю переписку выше).
3. Вопрос понятен → оцени сроки решения, самостоятельно сможешь решить или подключишь 2-ую линию. Если решение вопроса займет более 5 минут → сообщи клиенту срок решения вопроса.
Напиши, где в следующий раз клиент сам может найти информацию.
4. Вопрос непонятен. Проверь всю информацию:
 - ✓ Перечитай
 - ✓ Проверь соседние чаты
 - ✓ Проверь записи в «заметках», карточку клиента в админке и в ВРМ.
 - ✓ Покажи диалог капитану.
 - Если после всех действий вопрос не прояснился → задай клиенту все уточняющие вопросы в одном сообщении.
 - Внимательно прочитай ответы клиента. Если вопрос понятен → переходи к пункту 3.
5. Прежде чем закрыть диалог, убедись, что ты решил вопрос клиента.
6. Попрощайся с клиентом и закрой диалог.



Редполитика Модульбанка



Мы не используем:



Канцеляризм

Неопределенности



Фичеризм

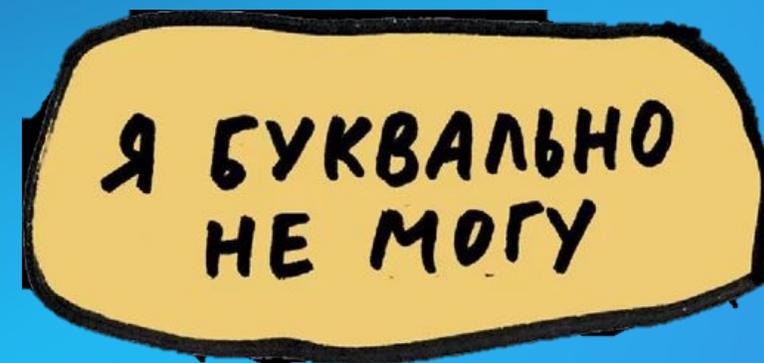
Страдательный залог

**СЛИШКОМ
СЛОЖНО**



Паразиты времени

Усилители





Канцеляризм

Канцеляризм — слово (речевой оборот), который характерен при написании официальных и деловых текстов, но использован в непривычном для него месте (например, устная речь или информационный текст). «Умные» слова.





Отыменные предлоги

Предлоги, которые переделали в официально-деловой стиль.

Эта надпись отображается **в связи с тем,** что деньги еще не поступили на счет. Надпись пропадет в течение суток после поступления оплаты.
Тем не менее касса разблокирована и продажи по ней должны проходить. У вас не приходят чеки от интернет магазина?



Из-за того,...



Работу с кассой вернуть можно также **путем** перезагрузки, нажав F и выбрав "Работа с кассой - да".



С помощью
перезагрузки





Отглагольные существительные

Цепочки из нескольких слов: глаголов + существительных, которые можно легко заменить на 1 слово.

Добрый день! Вы можете открывать сколько угодно смен, они могут быть открыты в течение любого времени.
Но продажи можно осуществлять только первые 24 часа.



Продавать ✓



Речевые штампы

Это обороты в речи, которые можно назвать устоявшимися, но которые чаще всего бывают общими/абстрактными/сложными.

Здравствуйте!
Правильно вас понял, вы хотите отключить автоматическую оплату за кассовое оборудование с вашего расчетного счета Модульбанка?
Счета выставляем на электронную почту по вашему запросу.
Ежемесячно мы подгружаем счета в личный кабинет Модулькассы → Настройки → Баланс и счета → Счета, вы можете найти их там.



Касса ✓





Как же бороться с канцеляризмами?
(Упрощать + очеловечивать).

Представь, что объясняешь решение своему другу....

А лучше — своей бабушке, разве ты будешь пугать бабушку страшными словами?

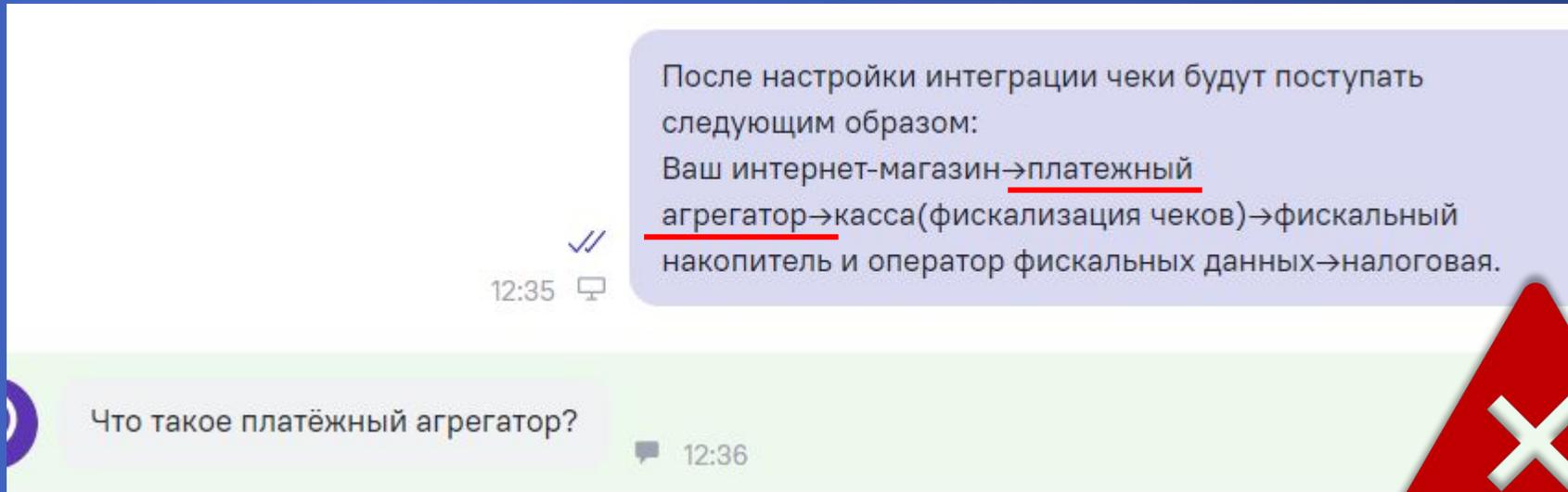


Фичеризмы

Это узкоспециальные слова



Какой ROI у
Вашей мамы?



Не ленись, укажи хотя бы в скобках:
«сервис для перевода электронных денег от покупателей на счет онлайн-магазина»



Паразиты времени

Это выражения о времени, которые не называют конкретного времени.

Сейчас уточню информацию у коллег и отвечу вам в течение 15 минут.



Сейчас — это 5 минут? 5 секунд? Непонятно ☹

Избавься от ненужных указаний времени, говори точное время.





Неопределенности

Сергей, здравствуйте!
Если используете нашу мобильную кассу, то такой возможности нет.
Уточните, возможно работаете с какой-либо сторонней программой?



Избавься ✓



✓
Хорошо! Скорее всего, был временный сбой связи на стороне провайдера.
Как уточнил, на нашем сервере сбоев не было.



«На стороне сервера МодульКассы не было технического сбоя, связался с вашим провайдером. Сбой был на их стороне».



Говори то, в чем ТОЧНО уверен.

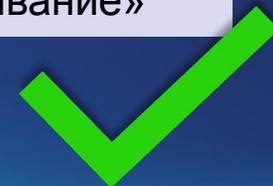
Страдательный залог

Предложение не имеет действующего лица

Видю, что заявление было обработано и на нашей стороне обслуживание было перенесено. Скажите, пожалуйста, в налоговой кассу перерегистрировали на новое Юр. лицо?



«Коллеги из бухгалтерии приняли заявление и перенесли обслуживание»



Заявление уже обработано, требование выставлено.



Коллеги из бухгалтерии обработали ваше заявление и выставили требование на ваш расчетный счет.



Добавь действующее лицо



Усилители

Симка предоставляется нашим клиентам абсолютно бесплатно, чтобы помочь обеспечить стабильное интернет соединение для кассы. Сим-карту вы не приобретаете отдельно, не платите за её обслуживание. В любом случае мы её вам предоставили и завтра обновим по ней информацию, как я и писал выше.



Сим-карта — это подарок для наших клиентов. Её обслуживание бесплатно.



Я БУКВАЛЬНО
НЕ МОГУ



Другие правила

- ✓ Заботимся о пользе (текст должен быть информативным и полезным).
- ✓ На «вы» — с маленькой буквы. С уважением, без лести.
- ✓ Общаемся общепринятыми выражениями, без сленга и разговорных конструкций.
- ✓ Говорим по-русски (не Modulbank, а Модульбанк), есть аналог — замени на русское слово.
- ✓ Иностранные названия и имена собственные Модульбанк пишет по-английски.
- ✓ Без вводных конструкций и «кстати».
- ✓ Без оценки (Это лучшее решение для вас!).
- ✓ Модульбанк использует букву «ё».
- ✓ Никаких аббревиатур.
- ✓ Минимум восклицательных знаков.
- ✓ Смайлик — один на пост. Используем в соцсетях.



Как оформить текст?

- Правильные кавычки — ёлочки: ООО «МодульКасса». Alt + 0171 Alt + 0187
- Правильные кавычки внутри кавычек — верхние и нижние лапки: «„Цыганы“ мои не продаются вовсе», — сетовал Пушкин
- Правильное тире между словами — длинное тире, как в этом предложении Alt + 0151
- Дефис (-) — для двойных слов, как в двусложных словах: какой-то клиент
- Без слэша. Заменяем на предлог или союз по смыслу.
- Вместо → (стрелки) используем теперь >
- Пишем «МодульКасса», а не «Модуль Касса» или «Модулькасса».



Чек-лист: 9 шагов к хорошему тексту

- ✓ Оценить пользу.
- ✓ Провести за руку (если пишем о сложном, надо объяснять по порядку и сравнивать с тем, что знакомо читателю, описывать подробно и не использовать узкие термины).
- ✓ Посмотреть взглядом новичка.
- ✓ Удалить сложные конструкции.
- ✓ Удалить бюрократизм.
- ✓ Удалить лишние слова.
- ✓ Когда текст готов, проверьте его на Главреде. Главред подскажет лишние слова и объяснит, что с ними делать: GLVRD.RU.
- ✓ Проверить на ошибки и опечатки вам поможет Орфограммка <http://orfogrammka.ru/>.
- ✓ Оттипографить. Если публикуете текст, обязательно его потипографьте: <http://www.artlebedev.ru/tools/typograf/>.



Спасибо за внимание

