

Добро пожаловать
в Яндекс.Маркет



Немного о правилах,
которые мы
соблюдаем:



- **Яндекс** - большая и дружная семья, так что все коллеги обращаются друг к другу на ты. Это есть часть нашей корпоративной культуры;
- **Заболел?** Не мучай себя - возьми больничный лист;
- **Форс-мажор?** Предупреди руководителя группы/тренера;
- **Удаленная работа** - тоже работа!

Что такое Яндекс.Маркет?

The logo for Yandex Market, featuring the word "Яндекс.Маркет" in a bold, sans-serif font. The letter "Я" is red, and the rest of the text is black.

Яндекс.Маркет - Маркетплейс (онлайн-площадка), на котором пользователь может найти самые выгодные цены на товары, которые изменяются в режиме реального времени, узнать необходимые характеристики, посмотреть отзывы и конечно же оформить заказ.

Маркетплейс **VS** оффлайн магазина



- **К**лиент может не общаться с людьми, если не хочет;
- **В**озможность купить самые разные товары в одном месте;
- **В**ыбор удобного для себя способа оплаты;
- **П**окупать то, что нужно, в удобное для себя время.

Зачем мы работаем?



Иногда, делая у нас заказы, пользователи не могут найти необходимый товар, оформить заказ, получить посылку вовремя, или просто хотят уточнить статус доставки. Именно в эти моменты к ним на помощь приходят замечательные люди - **с**пециалисты службы заботы о клиентах.

Что мы используем для общения
с клиентами?



Чат



Электронную почту



Телефон



Соц.сети

С чем к нам обращаются клиенты?



- **У**становка приложения, проблемы с интерфейсом;
- **Р**егистрация, авторизация или удаление аккаунта;
- **Х**арактеристики товара, помощь в его подборе;
- **С**кидки, акции, программы лояльности;
- **О**формление заказа и внесение изменений;
- **Д**оставка и получение;
- **В**озврат.

А с чем к нам обращаются чаще всего?



- **З**адержка доставки заказа;



- **О**тмена заказа по инициативе сервиса;



- **П**омощь в оформлении заказа;



- **У**знать статус возврата денег (при предоплате) и бонусов после отмены заказа;



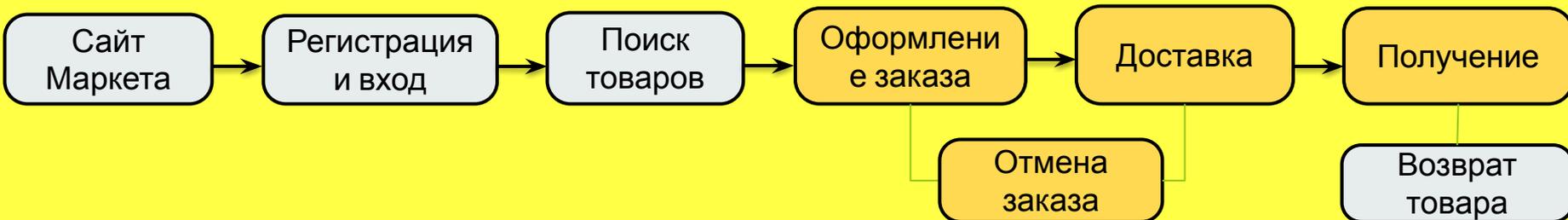
- **К**ак пользоваться постаментом;



- **К**ак пользоваться кэшбеком Яндекс.Плюс.

Оформление заказа глазами покупателя:

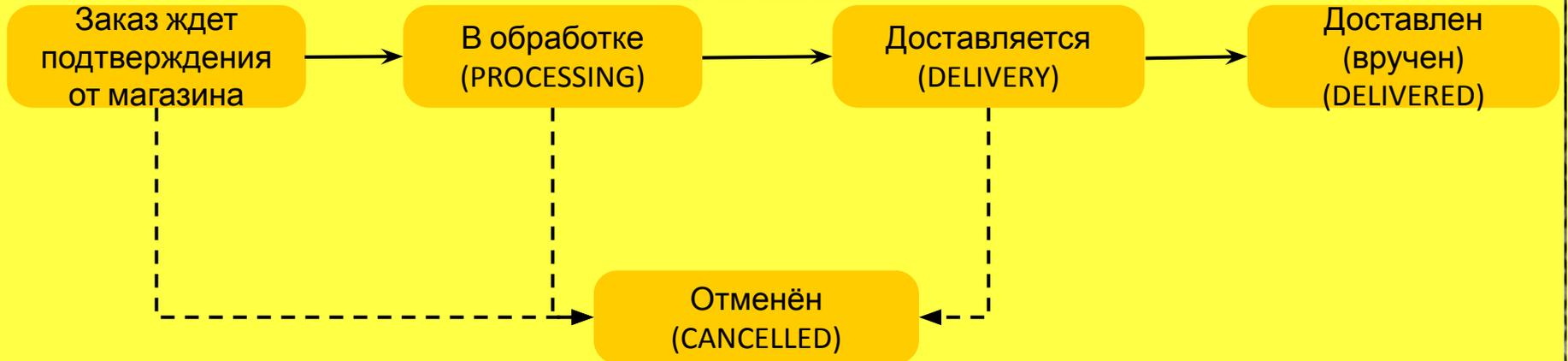
Цель покупателя: быстро и без лишних усилий получить желаемый товар по выгодной цене.
Покупать то, что хочется, удобным способом: там, где хочется, и тогда, когда хочется.



Как видим оформленный заказ мы:



Цель маркетплейса: быстро и дёшево доставить покупателю заказ, сделать процесс покупки простым и прозрачным. Облегчить жизнь покупателя, чтобы стимулировать новые покупки.



Какие бывают проблемы с заказами?

- ❑ Тех.проблемы на уровне склада
- ❑ Заказ физически отгружен в доставку, но статус не сменился
- ❑ Заказ «застрял» на складе и не был передан в доставку
- ❑ Задержка доставки
- ❑ Перенос даты доставки
- ❑ В ЛК клиента неактуальные статусы
- ❑ Задержка в простановке статуса: не назначаются Бонусы, не отправляются документы по заказу, нельзя сформировать заявление на возврат
- ❑ Задержка в простановке статуса: не возвращаются деньги (при предоплате) и Бонусы после отмены заказа

Что такое редполитика?

□ **П**равила коммуникации с клиентом (покупателем или партнёром), которыми пользуется вся компания.

□ **Р**уководство по тому, как отвечать пользователям.

□ **Е**диньй стиль общения: какой бы текст ни увидел или услышал клиент, тональность будет одна.



➔ **Р**едакторы готовят скрипты для голосовой поддержки, шаблоны ответов для пишущей и тексты для Справки

➔ **С**пециалисты поддержки используют скрипты и шаблоны для опоры при ответе на вопросы клиентов, адаптируя текст под контекст обращения

➔ **С**ММ-специалисты, когда отвечают в публичном пространстве, тоже используют редполитику, но добавляют в тексты больше индивидуального подхода.

Принципы редполитики

- ❑ **Отвечаем коротко и по делу:** лишние слова отвлекают от смысла
- ❑ **Используем персональный подход в ответах:** видим и слышим контекст клиента
- ❑ **Избегаем штампов и расхожих выражений:** они замусоривают текст
- ❑ **Отвечаем эмпатично:** мы люди, которые понимают людей и делают сервисы для людей
- ❑ **Постоянно работаем с контекстом:** все обращения клиента и всё, что он скажет в обращении
- ❑ **Используем простые слова и формулировки:** не заставляйте клиента ломать голову
- ❑ **Не оцениваем чувства другого:** не лезьте в душу
- ❑ **Не обесцениваем опыт человека:** чужие переживания и опыт нужны и важны
- ❑ **Не учим жизни и не лезем в личное:** как на светском рауте
- ❑ **Не уличаем собеседника в невнимательности:** это фу и неприлично.



Коротко и по делу

- **На**ходим главный вопрос и отвечаем конкретно на него
-
- **Не** переживаем, не сочувствуем, не предполагаем, не желаем хорошего дня и не говорим, что мы рядом, когда это неуместно только на него

НО! Говорим развёрнуто и подробно:

- **К**огда говорим о деньгах (как и когда они вернутся)
- **К**огда говорим о заказе/заказах (как и когда они приедут)
- **П**омогаем наладить сервис и приложение (как и в какой последовательности делать)
- **Г**оворим про возврат товара (не забываем про деньги)
- **Д**арим промокод (как и когда он будет работать)

Персональный подход

- **Персональный** подход - это не про обращение по имени пять раз за диалог, а про умение слушать клиента и говорить с клиентом как с живым человеком.

В ответах стараемся использовать формулировки от первого лица единственного числа («Я») или множественного числа («Мы»)

- **Я** хочу исправить ошибку и подарить вам промокод
- **Мы** вернём деньги на карту в течение 5 дней
- **Я** правда расстроен, что вы недовольны доставкой

Шаблонные фразы

Те фразы, которые мы много и часто использовали в шаблонах, также рискуют стать штампами и восприниматься как шаблонные ответы.

Меняем формулировки чаще, делаем лексику более разговорной и менее формальной.

Простите, что не получилось привезти заказ вовремя/ курьер опоздал

В качестве извинений примите промокод

Отправляю вам промокод

Каждый ваш отзыв помогает нам стать лучше!

Здорово, что заметили это

Приятно, что нашли для нас время

Спасибо, что поделились со мной

Мне очень жаль, что вы попали в такую ситуацию

Вернём деньги на карту в течение часа.

Простите, что так долго везли заказ

Присоединение

Присоединение –
твоё личное
отношение к
ситуации, а оно не
может быть
шаблоном.

Мне жаль, что деньги не вернулись вовремя

Простите, что так долго.

Понимаю, как важно получить деньги быстрее

Правильно сделали, что написали нам. Вернём
деньги в течение 2 дней

Понимаю, возврат денег — это действительно важно!

Простите, что деньги не вернулись вовремя

За что мы извиняемся?

Мы извиняемся только, если что-то работает не по правилам и логикам сервиса:

- **К**огда приехал бракованный товар
- **О**поздали с доставкой
- **Н**е вернули деньги
- **З**а ошибки в расчётах баллов
плюса/скидок/бонусов
- **З**а некорректную работу приложения
- **З**а долгое ожидание

Добавляем контекст: четко пишем и говорим за что мы извиняемся

Один раз за коммуникацию (не надо извиняться сто раз, это бессмысленно)

В любой части ответа (хоть в начале диалога, хоть в середине, хоть в конце)

За что мы не извиняемся

- **За** правила и логики сервиса, если они соблюдаются
- **За** цены, если они показаны верно
- **За** сроки проведения акций
- **За** то, что не можем назвать личную и контактную информацию сотрудников магазинов, курьеров, ребят из Яндекса.

Простите, но акция уже закончилась и промокод не действует

Промокод уже сгорел, они действуют три месяца

К сожалению, акция уже закончилась

Акция закончилась вчера

К сожалению, просто так подарить купон мы не можем

Купоны как сюрпризы — всегда разные. Угадать, какой будет следующим, не выйдет, всё получается благодаря алгоритмам.

Как работать с контекстом?

- **Контекст** – это всё, что стоит вокруг главного вопроса клиента: адрес из заказа (город), состав заказа, предыдущие обращения, предыдущие заказы, комментарий в заказе, слова клиента, его эмоциональный настрой по отношению к ситуации.

Клиент звонил и писал уже три раза. Собака сидит голодная у даче. Я маму могу попросить принять заказ. Я готов ждать, просто скажите дату. Когда придет мой заказ? Пятый заказ не можете вовремя привезти. Это подарок на день рождения. Я уезжаю в командировку.

- **Т**режде чем ответить, всегда смотри на историю общения с пользователем, читай все сообщения от наших коллег и пользователя.

Пользователь будет уверен, что ты разбираешь конкретно его случай, а не даёшь заготовленный ответ на общую ситуацию без конкретики.

Оценка чувств

Не оцениваем чувства другого человека.

Не нам решать, стоит ли человеку переживать / волноваться из-за проблемы.

Не нам делать выводы за собеседников о том, какие чувства они испытывают.

Опыт человека уникален, даже если ситуация распространённая.

Не волнуйтесь;
Не беспокойтесь;
Не расстраивайтесь;
Не переживайте;
Вам не стоит переживать;
Волноваться не о чем;
Эта история заставила вас поволноваться;
Эта ситуация вас расстроила;
Это доставило вам дискомфорт;
Вам было некомфортно;
Простите, что доставили вам неприятность;
Без паники;
Смело пишите;
Смело подтверждайте.

КОНТЕКСТ (Деньги за товар списались два раза и скоро вернутся на карту). Мне очень стыдно за этот случай;
Простите за *КОНТЕКСТ*;
Мне стыдно, что *КОНТЕКСТ*;
Я правда расстроен, что *КОНТЕКСТ*;
Я вас понимаю — не хотела бы сама попасть в такую ситуацию;
Не представляю, как такое могло произойти;
Не представляю, как так вышло, очень неприятно;
Огорчает, что *КОНТЕКСТ*;
Я разберусь, почему *КОНТЕКСТ*.

Быть проще: канцеляризмы

- **Д**енежные средства средства [в значении деньги] начисление, зачисление [в значении деньги]  **Д**еньги
сумма
560 ₽
- **Д**анный [заказ, период] **у**казанный **з**апрошенный  **Э**тот
Ваш
Тот
- **К**омпания Яндекс, коллектив Яндекс Маркета, команда Яндекс Маркета  **М**ы
- **Б**удет отправлен промокод  **Я** отправлю промокод
- **Б**ыли возвращены на ваш счёт  **М**ы вернули деньги на карту

Быть проще: сложные конструкции

- **С**пасибо за **предоставленные** фотографии товара  **С**пасибо за фотографии.
- **М**ы произвели возврат, **списанные** средства будут вновь доступны на вашей карте в срок, установленный банком  **Д**еньги скоро вернутся на вашу карту.
- **Д**ля **осуществления** **возврата** заполните заявление  **Ч**тобы вернуть товар / деньги, заполните заявление
- **П**ростите за **затягивание** **процесса отмены** заказа  **П**ростите, нам действительно понадобилось больше времени для отмены

Все материалы,
рабочие
инструменты и
персональные
данные - **NDA!**

