

Как общаться с клиентами

Как Беру говорит с клиентами?

Позитивно
С пониманием
Просто
Дружелюбно

В прямом общении с клиентами важен баланс – нужно разговаривать вежливо, но не официозно, спокойно, но не превращаясь в машину. Голос остается человечным, простым и ПОНЯТНЫМ.

Каждое общение должно:

Давать клиенту простую и понятную информацию

Показывать клиенту, что здесь интересуются его проблемами и хотят их решить

Оставлять “приятное послевкусие” после общения

Представьте, что вы объясняете ситуацию своему хорошему знакомому или взрослому родственнику. Ваши объяснения должны быть понятны и 20-летней девушке из большого города, и 70-летнему мужчине из глубинки.

А ваша речь должна быть:

Дружелюбной
Простой
Позитивной

ДА	НЕТ
Говорим очень просто и понятно	Но не отрывисто и не формально
Тепло и искренне	Без сюсюканья
Используем повседневную, неформальную лексику	Но не скатываемся в сленг или профессионализмы

Не ок

Давать инструкции и создавать ощущение, что клиент что-то должен

Чтобы забрать посылку из постамата, следуйте инструкции

Ок

Помогать клиенту разобраться, упрощать информацию, подавать её в легкой форме

Что нужно сделать, чтобы забрать посылку из постамата

Не ок

Быть фамильярным и бесцеремонным с клиентом

Упс, ваш заказ куда-то делся. Придется пока пожить без него

Ок

Демократичность должна быть вежливой – простой человеческий тон не должен скатываться в панибратство

Мне очень жаль, но ваш заказ задерживается. Представляю, как вас это расстраивает.

Не ок

Использовать канцеляризмы и официальный язык

Вам начислен Беру Бонус

Вами отменён предзаказ №XXXX

В кратчайшие сроки

Невозможно произвести оплату

Ок

Вежливость может быть демократичной — мы говорим, как с другом, которого уважаем и о котором искренне заботимся

А вот и ваш Беру Бонус

Вы отказались от предзаказа №XXXX, понимаем — всякое бывает.

Как можно скорее

Не получается оплатить

Как говорить не надо*

*и писать тоже

НЕ
ИСПОЛЬЗУЕМ

Канцеляризм

Шаблонные фразы

Непонятные термины

Описание внутренних процессов

Сложные фразы

ПОЧЕМУ
?

Такие фразы сложно воспринимать.

Нужно прилагать много усилий, чтобы хоть что-то понять.

А ещё создается впечатление, что говорит робот. И этому роботу наплевать на мои проблемы.

НЕЛЬЗ
Я

Ничего навязывать

Извиняться по 100 раз

Называть по имени больше 3-х раз

Перекладывать вину на покупателя

ПОЧЕМУ
?

В основном потому, что всё это ужасно бесит.

Покупатель ничего не должен и ни в чем не виноват. Любые его проблемы — наши проблемы.

И не надо постоянно извиняться, лучше заняться решением проблемы.

Канцеляризм

Так не надо

Денежные средства

На данный вопрос вам поступил
ответ

Эта почта актуальна на данный
момент?

Простите, что сталкиваетесь с
данной проблемой

Ожидайте курьера

Вам поступало смс-сообщение?

Уточните номер заказа

Надо так

Деньги

Мы вам ответили

Это правильная почта?

Мне жаль, что это случилось

К вам приедет курьер

Вы получили смску?

Назовите номер заказа

А теперь сами

Данный промокод представлен на сайте

Спасибо за ожидание

У вас имеется данная возможность

В какой регион будет осуществляться доставка?

Для ускорения процесса возврата денежных средств

Для связи я предоставляю вам другую почту

Функции обмена у нас не имеется

Шаблонные фразы

Так не надо

Прошу прощения за

предоставленные неудобства

Я с вами прощаюсь, до свидания

Уточните, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

Приносим извинения за такую

ситуацию

Пожалуйста, оставайтесь на линии

Мы очень надеемся на дальнейшее

сотрудничество

Надо так

Извините за неудобства

До свидания / Хорошего дня

Представьтесь, пожалуйста / Как вас зовут?

Мне очень жаль, что так произошло

Подождите, пожалуйста

Мы всегда вам рады!

А теперь сами

Ожидайте на линии, пожалуйста

Ваш звонок очень важен для нас

Оцените звонок в целях повышения качества обслуживания

Простите за доставленные неудобства

Как я могу к вам обращаться?

Как сказать “Оставайтесь, пожалуйста, на линии”

Минуту!

- 1.** Давайте я выясню этот вопрос. Мне нужно немного времени. Пожалуйста, подождите полминуты.
- 2.** Мне нужна примерно минута, чтобы выяснить ответ на ваш вопрос. Вам удобно подождать?
- 3.** Чтобы дать вам полный ответ, мне нужно немного времени. Пожалуйста, подождите минуту.
- 4.** Боюсь дать вам неправильную информацию — мне нужно уточнить ответ. Вам удобно подождать минуту?

Непонятные термины Внутренние процессы

Так не надо

Заказ находится в обработке

Заново сформировать заказ

Согласовываем купон

Данный товар габаритный

Оператор 1-й линии

проинформировал, что...

Я поставлю тикет специалистам

Надо так

Заказ скоро поедет на склад

Сделать заказ ещё раз

Я постараюсь оформить вам
индивидуальный купон

Товар очень большой по размеру

Коллега мне передал, что...

Я уже решаю этот вопрос

А теперь сами

Данный товар ненадлежащего качества

У вас была постоплата или предоплата?

Ваш заказ находится в стадии обработки

Если деньги не вернутся, я оформлю тикет и передам коллегам

Сложные фразы

Так не надо

Для ускорения возврата денежных средств вам нужно заполнить в данном заявлении ФИО получателя денежных средств, а также банковские реквизиты, потом вложить в коробку и выслать нам

Надо так

Чтобы деньги поскорее к вам вернулись, сделайте вот что. Напишите в заявлении свои фамилию, имя и отчество. Потом заполните графу с банковскими реквизитами. Дальше вам нужно вложить заявление в коробку и

Как ловко ИЗВИНИТЬСЯ

Как выстраивать диалог



Выслушать (если надо)



Искренне извиниться



Уточнить или объяснить



Предложить решение



Спросить, если ли еще вопросы

Искренне извиниться: это как?

ИЗВИНИТЕ!

1. Это правда очень неприятная ситуация, мне жаль, что это произошло.
2. Извините, что мы не доставили ваш заказ вовремя.
3. Мне лично и всей команде Беру очень жаль, что мы вас расстроили.
4. Извините, это очень неприятная ситуация — мне жаль, что это случилось.
5. Так, конечно, быть не должно, извините, пожалуйста. Сейчас мы с этим
6. разберёмся.
7. Могу представить, как всё это вас расстраивает. Извините, пожалуйста!

Уточнить и объяснить

Уточняющие вопросы лучше задавать с пояснениями.

Покупателю спокойнее, когда он знает, зачем вы его спрашиваете.

— «Скажите, пожалуйста, когда вы отправляли посылку к нам на склад? Так я быстрее выясню, когда к вам вернутся деньги»

— «Скажите, пожалуйста, что именно сказал курьер. Мне нужно это знать, чтобы выяснить информацию у службы доставки»

Предложить решение

Желательно более одного варианта — на выбор клиента.

Если выбор только один — обязательно пояснить, почему так.

Сообщить последовательность действий и сроки.

— «Мне очень жаль, но мы не можем обменять бракованный товар. Его можно только вернуть и заказать новый — это связано с алгоритмами нашей работы. Надеюсь, скоро это поправят. Потому что это действительно очень неудобно»

— «Сегодня я выясню ситуацию у коллег и постараюсь сделать для вас личный промокод. А завтра до обеда снова позвоню и расскажу последние новости»

Получить обратную связь

Спросить, устраивает ли клиента такое решение проблемы?

И не забудьте спросить, есть ли у него вопросы?

— «Скажите, пожалуйста, этот вариант вам подходит? Я мог_ла бы прямо сейчас заняться решением проблемы»

— «Если у вас остались вопросы — обязательно спрашивайте. Я помогу»

Послушайте!

