



**eCALL**

# **Эффективные коммуникации по телефону**



# ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ

Разговаривая по телефону, Вы не видите собеседника и не имеете возможности строить разговор, ориентируясь на его выражение лица или позу, к тому же у Вас нет возможности "победить" собеседника своим внешним обаянием!

При любом телефонном разговоре вы вступаете в контакт и устанавливаете определенные отношения.

Продолжите с улыбкой





# По телефону роль приятной внешности играет Ваш голос и манера общения





## ЧТО ЗАПРЕЩАЕТСЯ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

- Жевать, пить чай, кофе;
- Шуметь, громко разговаривать;
- Заниматься другими делами;
- Показывать свое личное отношение к клиенту;
- Раздражаться, спорить, обвинять клиента;
- Указывать клиенту на его некомпетентность;
- Не использовать безшумный режим телефона





## **ВЫ НИКОГДА НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ:**

- Уменьшительно – ласкательные словосочетания**  
(минуточку, договорчик, телефончик, адресочек и др.)
- Всегда говорим: телефон, минута, адрес и пр.*
- Суржик**
- Всегда говорим деловым языком — русский или украинский ( в зависимости на каком языке говорит клиент)*
- Приказной тон**
- Ваш тон должен быть направлен на помощь клиенту разобраться в выгодах Вашего предложения. Контролируйте свои эмоции.*



## **ВЫ НИКОГДА НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ:**

- Слова паразиты— ну, как - бы, вот, э-э-э и др.
- Всегда говорите лучше медленнее, но внятно и логично.*
- «Нет – конструкций»
- Не желаете придти на консультацию? - Вы придёте на консультацию?*
- Вы не пожалеете — Вам понравится*
- Вы меня не поняли — Я Вам сейчас расскажу*



eCALL

## **ВЫ НИКОГДА НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ФРАЗЫ:**

Я не знаю... - *Я уточню для Вас эту информацию...*

Минутку...Секундочку...- *Одну минуту ожидайте, пожалуйста...*

Щас... - *Сейчас...*

Вы должны... - *Вы можете...*

Ничем не могу Вам помочь... - *На данный момент нет такой возможности...*

Подождите... - *Ожидайте, пожалуйста....*

Я ничем Вам не могу помочь... - *Я предоставил всю необходимую информацию...*



# СТРУКТУРА ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА

**Обязательно следуйте скрипту разговора — это эффективный инструмент Ваших продаж. Не пропускайте не один из этапов.**

1. Подготовка к звонку
2. Приветствие и установление контакта
3. Минипрезентация
4. Выявление потребностей
5. Презентация
6. Оформление заявки. Уточнение подходящей школы
7. Резюмирование





# ПОДГОТОВКА К ЗВОНКУ

- Подготовьтесь информационно — пусть у Вас перед глазами будет вся информация, открыты вкладки, распечатки и пр.
- Сформируйте эмоциональный настрой. Даже если день незадался — научитесь улыбаться перед началом работы. От этого зависит половина успеха и результата.





# СТАНДАРТЫ ПРИВЕТСТВИЯ

**Доброе утро/Добрый день/ Добрый вечер**

**Меня зовут ..., я звоню Вам из международного центра изучения английского языка.**

**Скажите, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться? ....Очень приятно!**

Вы говорите - Доброе утро/Добрый день/ Добрый вечер в зависимости от времени в которое Вы звоните:

Утро — до 12.00

День — 12.00-17.00

Вечер — после 17.00

***Следите что бы голос был приветливый, этого можно добиться улыбкой (она хорошо различима по телефону).***





## ПРИВЕТСТВИЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

- \* В голосе должна чувствоваться улыбка;
- \* Обращайтесь по И.О.;
- \* Используйте деловую лексику;
- \* Внимательно следите за дикцией;
- \* Используйте размеренный темп речи ;
- \* Контролируйте эмоции;
- \* Объясняйте свои действия, особенно во время затянувшихся пауз;





## Работа с возражениями

**Всегда** придерживайтесь алгоритма:

- **Выслушайте возражение** — *не перебивайте клиента*
- **Согласитесь с клиентом** — *да я Вас понимаю, конечно возможно это может показаться не интересным, согласна — все мы желаем сэкономить время и т.д.*
- **Присоединитесь к клиенту** — *и вместе с тем, однако, именно по этому, и всё же и т.д.*
- **Аргументируйте** — *приводите выгоды Вашего предложения — скидка 50%, бесплатное тестирование, гарантия результата, индивидуальный график и т.д.*
- **Спросите клиента** — *задайте вопрос — Желаете придти на бесплатную консультацию? Вас заинтересовало наше предложение? Вы согласны придти на встречу и т.д.*



## ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ

1. Запрещается использовать такие обращения, как «девушка \ молодой человек \ женщина \ мужчина \ уважаемый Клиент».

2. Не изменяйте имя Клиента и не называйте его производными именами

Если клиент представился Светлана — называем Светланой, но не Светой.

Если клиент представился по Имени Отчеству — так и называем.

Если клиент представился в уменьшительно-ласкательной форме — Вова,

Саша, Коля, Надя - тогда называем его полным именем или на «Вы»

- Не обращаться к Клиенту на «Ты».





## ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ ПО ИМЕНИ

- Обращаться по Имени Отчеству к Клиенту и не менее 3-х раз во время разговора.
- Не нужно настаивать на том, чтобы Клиент назвал свое имя после того как он отказался это сделать. Лучше ещё раз попросить Клиента назвать имя в середине разговора.
- Называть Клиента по имени, хотя он представился как «имя-отчество» категорически нельзя.





## ПРАВИЛЬНАЯ ПОСТАНОВКА ЗВОНЯЩЕГО ЧЕЛОВЕКА НА ОЖИДАНИЕ:

Если Вы затрудняетесь найти информацию по заданному Клиентом вопросу, или у Вас возникли затруднения с программой, Вы можете поставить клиента на HOLD (ожидание).

*Обязательным условием является объяснение причины ожидания.*

*“ИО, ожидайте пожалуйста, я открываю информацию...”*

*“ИО, ожидайте пожалуйста, я уточню информацию...”*

После, обязательно поблагодарите за то, что Клиент оставался на линии.

*“ИО, спасибо, что ожидали, я уточнил для Вас информацию...”*

*“ИО, спасибо, что ожидали, информация загрузилась...”*



## Главная задача компании – ЭТО ...

Провести каждый контакт, который включает в себя обращения по телефону, как будто он **единственный**, а не один из пятисот, тысячи, трех тысяч, то есть сохранить личностный, эмоциональный характер коммуникации.

**Адресат должен чувствовать, что обращение индивидуально и направлено лично ему!**





*Перед телефонным разговором  
не забудьте улыбнуться и  
расправить плечи!*



*Улыбайся -  
сделай Мир ярче!*