

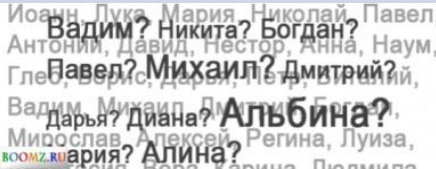
Стандартные фразы



Содержание

1. Обязательные требования к диалогу.....	3
2. Приветствие Клиента.....	4
3. Ведение диалога.....	5
4. Завершение диалога и/или перевод звонка.....	10
5. Стандарт на ведение диалога со «сложным» Клиентом.....	11
6. Основные ошибки.....	13

Обязательные требования к

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Позитивное и уверенное приветствие	-«Здравствуйте, меня зовут Дарья, как я могу к Вам обращаться?»; -«Здравствуйте, Ирина. Меня зовут Анна. Что Вас интересует?»; -«Здравствуйте Илья. Я – Марина. Какой у Вас вопрос?»; -«Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?».
	Персонализированное обращение к Клиенту	Нужно обращаться к Клиенту в зависимости от того, как он представился: -По имени; - По имени и отчеству.
	Клиентоориентированное и вежливое ведение диалога	-«Будьте добры, сообщите...»; -«Пожалуйста, уточните...»; -«Благодарю Вас за информацию»; -«Спасибо за ожидание»; «Большое спасибо, что оставались на линии».
	Исчерпывающие ответы на вопросы	-«Я ответила на все Ваши вопросы?» -«Еще могу чем-то Вам помочь?» -«Еще что-нибудь Вас интересует?»
	Доброжелательное завершение диалога	В зависимости от ситуации: -«Желаем Вам приятных покупок в наших магазинах»; -«Еще раз приношу извинения от лица Компании за доставленные неудобства. Всего Вам доброго».

Приветствие Клиента

Принять звонок нужно сразу после того, как Вы услышали звуковое оповещение о поступлении звонка Клиента. Далее действуйте по схеме.

Не
правильно

«Добрый день,
вечер или
утро».

Если в
трубке
тишина

«Вас не слышно. Говорите,
пожалуйста». В случае, если в
ответ на призыв продолжить
разговор, никто так и не ответит,
можно сказать: «**Пerezвоните,
пожалуйста, Вас не слышно**»
и затем нажать на кнопку сброса
звонка.

Правильно

**«Здравствуйте! Меня
зовут Татьяна. Как я
могу к Вам
обращаться?»** (Если в карточке
Клиента НЕ указано его имя или карточка
подгружается с опозданием или звонок с
городского номера).

**«Здравствуйте, Юрий!
Меня зовут Татьяна.
Что Вас интересует?
(Какой у Вас вопрос?)»**
(Если в карточке Клиента указано его
имя).

Ведение

Аватарка	Ситуация	Диалога Фраза
	Приветствие	- «Здравствуйте! Меня зовут Татьяна. Как я могу к Вам обращаться?» (Если в карточке Клиента НЕ указано его имя или карточка подгружается с опозданием или звонок с городского номера). - «Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?» (Если в карточке Клиента указано его имя).
	Клиент просит Вас представиться и назвать Ваши полные данные – фамилию, имя и отчество.	- «Лагошина Дарья Николаевна»; - «Меня зовут Лагошина Дарья Николаевна».
	Клиент просит Вас назвать Ваш внутренний номер.	- «Мой номер 1210847».
	Необходимо уточнить у Клиента дополнительные детали: - Город приобретения товара; - Номер заказа; - Номер заказ-наряда и телефон; - Модель товара; - Прочее.	- «Скажите, пожалуйста, в каком городе желаете совершить покупку?»; - «Пожалуйста, назовите номер Вашего заказа»; - «Сообщите, пожалуйста, номер Вашего заказ-наряда и контактный телефон, указанный в заказ-наряде»; - «Будьте любезны, уточните, модель товара или код товара»; - «Будьте добры, предоставьте, пожалуйста точные данные по заказу...».
	Сроки поступления товара (заказа).	- «Товар придет в сроки, указанные на сайте». - Если клиент спрашивает «точно придет в срок?, задержек не будет?», то говорим «Да, товар приходит вовремя или раньше. В крайне редких случаях товар может поступить на 1-2 дня позже. Рекомендую ожидать смс-сообщения о поступлении заказа».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Клиента плохо или совсем не слышно либо связь прерывается.	-«Вас плохо слышно, поменяйте, пожалуйста, Ваше местоположение»; -«К сожалению, связь прерывается и Вас плохо слышно. Пожалуйста, повторите фразу еще раз»; -«Вас не слышно, пожалуйста, перезвоните».
 	Вам нужно время для поиска ответа. Предупредите об этом Клиента. Клиент должен знать, зачем Вы просите время. В это время, Клиента всегда нужно ставить на удержание с помощью кнопки HOLD, чтобы абонент слышал музыку. НЕЛЬЗЯ просто отключать микрофон (перечеркнутый микрофон) на гарнитуре!	-«Пожалуйста, оставайтесь на линии»; -«Пожалуйста, подождите минуту»; -«Для решения Вашего вопроса необходимо время»; -«Будьте добры, дождитесь, пока я уточню информацию».
	Возникли технические неполадки с сайтом или другими системами. Нельзя употреблять слово «проблема».	-«Мы приносим Вам извинения за сложившуюся ситуацию. Пожалуйста, ожидайте восстановления сервиса»; -«Данный вопрос уже решается в настоящее время. Будьте добры, воспользуйтесь сервисом чуть позже».
 СПАСИБО	Нужно поблагодарить Клиента за ранее предоставленную информацию о городе, о номере заказа/заказ-наряда, о наименовании/коде товара, адресе магазина/СЦ и т.д.	-«Спасибо»; -«Благодарю Вас»; -«Вы очень любезны»; -«Большое спасибо».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Требуется перевод звонка Клиента на магазин/СЦ/ИМ.	- «Для решения Вашего вопроса переключаю Ваш звонок на сотрудника магазина. Оставайтесь, пожалуйста, на линии»; - «Для получения информации по Вашему вопросу переключаю звонок на сотрудника ИМ. Оставайтесь, пожалуйста, на линии»; - «Для консультации переключаю Ваш звонок на сотрудника СЦ. Оставайтесь, пожалуйста, на линии».
	Вопрос требует длительного решения. Нет смысла удерживать Клиента на линии.	-«Для решения Вашего вопроса требуется время. Сейчас мы завершим разговор. После выяснения информации я перезвоню Вам».
	Сотрудник, по факту выяснения ответа на вопрос, перезванивает Клиенту. Запрещается использовать фразу: «Вас беспокоит...». При исходящем звонке Клиенту, обязательно нужно спросить Клиента, удобно ли ему сейчас говорить и, только в случае согласия, продолжить разговор.	-«Здравствуйте! Это Компания ДНС / Технопоинт, Татьяна, по вопросу... Вам удобно сейчас говорить?»; -«Здравствуйте! Звонок от ДНС / Технопоинт. Меня зовут Антон. Вам удобно обсудить вопрос...?».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Если Клиент просит повторного соединения с магазином/СЦ (в первый раз в магазине/СЦ не взяли трубку). То обязательно уточняем вопрос Клиента, чтобы самостоятельно ему помочь. Если решение вопроса находится в компетенции магазина/СЦ, то самостоятельно проверяем дозвон. Представляемся сотруднику магазина/СЦ по фамилии и имени.	- Клиенту: «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я сейчас проверю дозвон в магазин/СЦ и при успешном дозвоне Вас переведу». - Сотруднику, который взял трубку: «Здравствуйте, Дарья Лагошина, специалист КЦ. Клиент просит соединить с вашим магазином по вопросу ... , пожалуйста, положите трубку и оставайтесь около телефона в течение минуты, я сейчас переведу Клиента. Спасибо».
	Вы при звонке в магазин/СЦ не дозвонились. Необходимо вернуться к Клиенту и предложить лично обратиться в магазин/СЦ.	- «Спасибо за ожидание, в магазине/СЦ не ответили. Возможно специалисты заняты. Рекомендую Вам лично обратиться в магазин/СЦ»
	Клиент не согласен лично обращаться в магазин/СЦ, следует предложить ему оставить обращение в ОС.	- «В таком случае, могу предложить Вам зафиксировать Ваше обращение в электронной форме на сайте и передать в магазин/СЦ. В течении рабочего дня с Вами свяжутся сотрудники магазина/СЦ. Уточните, пожалуйста, контактный номер телефона и ...»
	В каждом разговоре, в котором специалист осуществляет поиск информации на вопрос Клиента на сайте - необходимо прорекламировать сайт Компании Клиенту	- «Кстати, эту информацию я проверяю для Вас на сайте. Она достоверная и актуальная».

В случае, если Клиент Вас благодарит, необходимо ответить:

~~Не за что.~~

Пожалуйста.
Это моя
работа.

В каждом разговоре необходимо хотя бы один раз произнести слова вежливости:



**СПАСИ
БО**



**ПОЖАЛУЙС
ТА**



**БУДЬТЕ ДОБРЫ и
т.д.**

Завершение диалога и/или перевод звонка

Аватарка	Ситуация / Цель	Фраза
	Завершать разговор с Клиентом без предупреждения нельзя. При завершении диалога с Клиентом и/или переводе звонка необходимо употребить одну из нижеуказанных фраз в зависимости от вопроса Клиента.	Штирлиц знал, что в разговоре ВСЕГДА запоминается ПОСЛЕДНЯЯ фраза.
	Ситуация: Стандартная, нейтральная или положительная. Цель: Призвать Клиента посетить магазины Компании. Тема обращения: Товары и услуги Компании.	-«Будем рады видеть Вас в наших магазинах снова»; -«Всего доброго. Ждем Вас в наших магазинах»; -«Всего хорошего. Приходите к нам за покупками»; -«Желаем приятных покупок»; -«Ждем Вас снова в наших магазинах»; -«Удачных покупок в будущем»; -«Удачного дня, приятных покупок»; -«Хорошего дня, удачных покупок»; -«Спасибо, что Вы наш Клиент»; -«Спасибо, что Вы выбрали нас»; -«Спасибо, что Вы с нами».
	Ситуация: Стандартная, нейтральная или положительная. Цель: Повысить лояльность клиента к Компании. Тема обращения: Гарантийное обслуживание; вопросы, связанные с СЦ.	-«Спасибо за обращение. Всего хорошего. До свидания»; -«Всего доброго. До свидания»; -«Всего хорошего. Удачного дня»; -«Всего наилучшего. До свидания»; -«Хорошего дня»; -«Солнечного настроения».

Аватарка

Ситуация / Цель

Фраза



Ситуация: Спорная, сложная или конфликтная. Клиент недоволен (возможно даже без основания). Клиент может выражать недовольство спокойным тоном.

Цель: Урегулировать конфликт и сохранить лояльность Клиента.

Тема обращения: Все вопросы.

Примеры спорных ситуаций:

1. Клиент обращается с уточнением информации о том, начислены ему бонусы или нет. Бонусы не начислены, Клиенту рекомендуем обращаться по месту покупки в магазин. Явного недовольства Клиент не выражает.
2. Клиент обращается с вопросом по срокам поступления заказа. Заказ задерживается. Явного недовольства Клиент не выражает и согласен подождать заказ.
3. Клиент находится у магазина/СЦ. Магазин/СЦ закрыт, хотя рабочий день уже начался. Клиент уточняет, когда откроется. Явного недовольства не проявляет, готов подождать или подойти позже.

В рамках разговора обязательно принести извинения от лица Компании за доставленные или возможные неудобства.

В конце разговора:

-«Еще раз приношу извинения от лица Компании за доставленные неудобства. Всего Вам доброго»;

-«Примите наши извинения за причиненные неудобства. Всего Вам хорошего»;

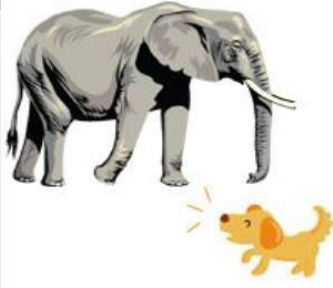
-«Приношу извинения за возможные неудобства»;

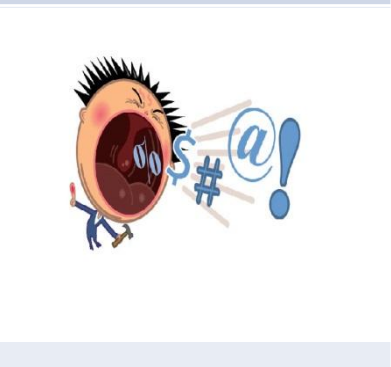
-«Надеюсь данная ситуация никак не отразится на нашем дальнейшем сотрудничестве. Всего Вам наилучшего»;

-«Приношу извинения от лица Компании».

Стандарт на ведение диалога со «сложным» Клиентом

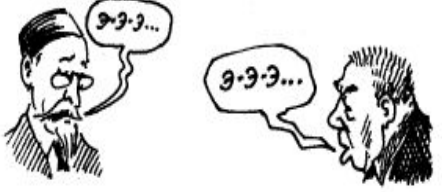
Если сотрудник обслуживает «сложного» Клиента - то ни в коем случае нельзя ему грубить, повышать голос и бросать трубку! Запрещено делать самостоятельные выводы о наличии ошибки со стороны Компании или ее сотрудников и тем более сообщать об этом Клиенту. Агрессия Клиента, в большинстве случаев, направлена не на специалиста, а на ситуацию. Нельзя повторять произнесенных Клиентом обидных слов. Чем эмоциональнее его поведение, тем спокойнее и хладнокровнее должна быть реакция специалиста. Что бы ни случилось, необходимо оставаться предельно вежливым и корректным.

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Необходимо выслушать и понять Клиента. В результате Клиент «выпускает пар», а Вы имеете возможность спланировать дальнейшие действия. Слушая, старайтесь понять и смысл, и эмоции. Старайтесь взглянуть на ситуацию глазами Клиента - тогда это будет понимающее, активное слушание.	-«Слушаю Вас очень внимательно»; -«Чем могу Вам помочь?»; -«Я готов(а) Вам помочь»; -«Я постараюсь решить этот вопрос»; -«Я подумаю, что можно сделать в этой ситуации»; -«Я попытаюсь Вам помочь».
	После того, как Вы выслушали Клиента, очень важно показать ему, что Вы правильно поняли суть высказанной претензии.	-«Если я вас правильно понял(а), произошла следующая ситуация»; -«То есть вы хотите сказать, что...»; -«Правильно ли я Вас понял(а), что...?».
	Необходимо выразить сожаление по поводу сложившейся ситуации, но только в общем плане и принести извинения за сложившуюся ситуацию в целом (без конкретики). Нельзя отделять себя от Компании и ставить в неловкое положение коллег, если предположительно есть их вина.	-«Согласна с Вами. Вероятно, произошло какое-то недоразумение...»; -«Очень сожалею. Возможно возникло недопонимание...»; -«Приношу извинения за возможные неудобства. Чем я могу сейчас Вам помочь?»; -«Мне очень жаль, что возникла такая ситуация. Примите извинения от лица Компании...»; -«Извините нас. Ситуация действительно неприятная. Сейчас постараемся ее решить...»; -«Понимаю Вас и очень огорчен(а)».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Необходимо предложить Клиенту решение его вопроса.	-«Для того, чтобы Ваш вопрос был решен, я предлагаю Вам...»; -«Давайте поступим следующим образом...»; -«Предлагаю Вам следующий вариант решения ситуации...».
	С Клиентом не удастся достичь согласия. В этом случае специалисту следует попробовать предоставить Клиенту возможность самому найти выход.	-«Что бы Вы хотели, чтобы я сделала для Вас?»; -«Что бы Вас устроило в данной ситуации?»; -«Какое решение видите Вы?».
	Обращение к Клиенту по имени. Если Клиент «рвет и мечет», не давая вам вставить слова, назовите его по имени – этим привлечете его внимание: большинство людей прислушиваются и умолкают, когда слышат свое имя.	-«Имя Клиента, могу предложить Вам следующее ...»; -«Имя Клиента, давайте сделаем следующее...»; -«Имя Клиента, предлагаю поступить так...».
	Клиент нецензурно выражается, кричит, ругается. Следует предупредить Клиента, что если он не прекратит этого делать, Вы будете вынуждены прервать разговор.	- «Имя Клиента, прошу Вас выражаться корректно. В противном случае буду вынужден (-а) прервать наш с Вами разговор»; - «Имя Клиента, прошу Вас не использовать нецензурные выражения. Я буду вынужден (-а) прервать с Вами разговор»; - «Имя Клиента, прошу Вас не кричать. В ином случае буду вынужден (-а) прервать наш с Вами разговор».

Аватарка	Ситуация	Фраза
	Клиент никак не отреагировал на просьбу выразаться корректно и продолжает нецензурно выражаться или кричать. Следует прекратить разговор.	-«К сожалению продолжать разговор в подобном тоне невозможно. Приношу извинения за доставленные неудобства. Всего доброго.» -«Вынужден (-а) с Вами попрощаться. Приношу извинения от лица компании за причиненные неудобства. До свидания.»
	После всех усилий так и не удалось достичь взаимопонимания с Клиентом. Вы понимаете, что вопрос является сложным для того, чтобы решить его самостоятельно. Информацию о сложившейся ситуации нужно передать для решения Ведущему специалисту. Также, если Клиент просит соединить его с ведущим/старшим специалистом – уточняем какой вопрос и переводим Клиента на свободного ведущего специалиста. Кроме того, если Клиент выражает пожелание оставить жалобу на сотрудника КЦ/оператора, то для оформления жалобы Клиента соединяем со свободным ведущим специалистом.	-«От лица компании приношу Вам искренние извинения за причиненные неудобства. Ваш звонок будет переведен на ведущего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии. Я с вами прощаюсь. Всего доброго. До свидания».

Основные ошибки

Аватарка	Ошибка	Как правильно
    	Неуверенный голос	<i>Следует говорить четко, уверенно и с улыбкой в голосе.</i>
	Неподходящая интонация или «вежливое хамство»	<i>При общении с Клиентом необходимо выбирать правильную интонацию в голосе – доброжелательность, участие, улыбка, сочувствие, заинтересованность в решении вопроса.</i>
	Слова-паразиты	<i>Разговаривайте с Клиентом грамотным литературным языком и правильными речевыми оборотами. Не злоупотребляйте словами: «Ну», «Типа», «Короче», «На самом деле»</i>
	Равнодушие	<i>«Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Необходимо проявлять интерес и участие в разговоре с Клиентом. Следует дать понять Клиенту, что вы на его стороне и стараетесь помочь ему. Поставьте себя на место Клиента. Используйте приёмы активного слушания, не молчите когда Клиент рассказывает свой вопрос, в этом помогут слова: «Да», «Ага», «Угу», «Так», «Понял(а) Вас».</i>
	Использование фразы «Не знаю»	<i>«На данный вопрос могут ответить только в магазине», «Решить данный вопрос могут только в СЦ», «Для решения Вашего вопроса рекомендую обратиться в магазин/СЦ/ИМ», «Для решения Вашего вопроса могу сейчас Вас соединить с магазином/СЦ/ИМ», «Более подробную информацию Вы можете уточнить в магазине/СЦ/ИМ».</i>

*Желаем продуктивной работы,
лояльных Клиентов и
коротких диалогов!*

