

Эффективный оператор колл-центра



*Способы достижения
результата и удержание
респондента*

Уверенность в себе!

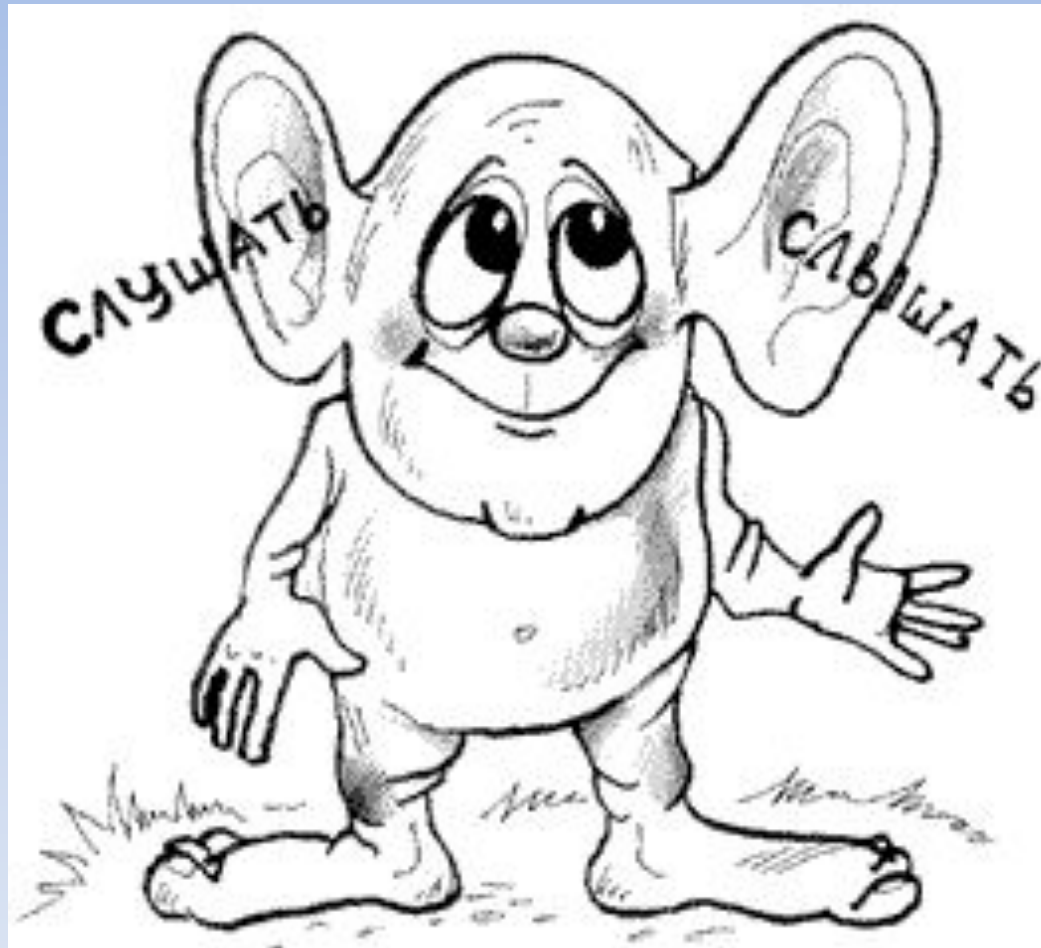


- Вы выполняете свою работу. И она такая же необходимая, как и любая другая.
- Вам нечего стесняться. Вы не предлагаете купить пылесос за 100 000 руб или оформить еще одну кредитную карту, Вы не мошенник и собираетесь обманывать респондента. Поэтому Ваш голос должен быть уверенным и доброжелательным.
- Вы предлагаете поучаствовать в жизни общества, высказать свое мнение на актуальную тему.
- Мы не заискиваем перед респондентом, не извиняемся через слово, не умоляем его ответить на вопросы анкеты.
- Интервьюер заинтересовывает респондента тематикой анкеты или важностью информации, которую он получит именно от данного респондента, делает это уверенно и достойно.
- Мы собираем мнения конкретных людей, которые в дальнейшем могут повлиять на формирование окончательного решения по данному вопросу, или продемонстрируют отношение граждан страны к той или иной ситуации, вопросу.

Самое главное – это ваша уверенность в себе!



Умение слушать и слышать!



- **Умение слушать и слышать** – подстраиваться под каждого респондента чтобы понять, как его удержать. Очень важно слышать респондента, а не идти по одному заданному шаблону.
- **Умение слушать** рассуждения респондента, позволяет установить необходимый контакт. Здесь важно вовремя вернуть респондента к теме анкеты, пояснить ему, что необходимо перейти к следующим вопросам, которые тоже будут не менее интересны. Сказать, что респондент сможет высказаться и по другим вопросам.



- **Умение слышать – значит понимать.** Например, респондент отвечает «Я не буду принимать участие в вашем опросе». Но не кладет трубку, молчит. За этим Вы должны услышать, что его нужно поуготоваривать, привести доводы, уделить ему чуть больше времени, чтобы он принял согласился на участие в опросе.

Делайте акцент на теме опроса (интересная, злободневная, важная, социально значимая, актуальная, деликатная, волнующая всех жителей, увлекательная, обсуждаемая и пр.). Зачитывайте преамбулу спокойно, выделяя тему. Если респондент просит говорит «Что Вы сказали?», то есть не все слышал, или не все понял, не нужно зачитывать преамбулу целиком второй раз ! Повторите только тему, продолжительность анкеты, назовите свое имя. И сразу продолжайте фразой «Я буду Вам очень признательна за согласие принять участие в опросе»

Придайте значимость опросу , говорите, что компания , от лица которой Вы проводите опрос, лидер отрасли, ей более 20 (например) лет, все результаты опросов публикуются в СМИ, и будет замечательно, если Вы примите участие в этом опросе. Фраза «Я буду Вам очень признательна за согласие принять участие в опросе» всегда должна завершать любой аргумент.

Нельзя отвечать на вопрос респондента, или самому приводить аргумент и не завершать это фразой «Я предлагаю Вам поучаствовать в нашем опросе», «Давайте начнем опрос», «Это очень важная (интересная) тема, предлагаю Вам стать участником опроса.»

Не принимать на себя негатив!



- **Не принимать на себя негатив.** Если в вашу сторону начинается целая речь негатива, нажимаете на завершение звонка и ставите статус «категорический отказ».
- Пользуйтесь интонацией голоса, особенно при зачитывании приветствия. Доброжелательно, активно, позитивно, с интересом. Включайте «человека», говорите искренне, вы должны сами верить в свои слова, чтобы респондент понимал, что с ним говорит не робот, тем самым вы расположите его к разговору.

Уважение к респонденту!



- **Уважение к респонденту** интервьюер демонстрирует на протяжении всего общения с респондентом: приветствие, обращение по имени , отчеству (обязательно спрашивайте имя респондента, называйте свое и обращайтесь по имени в течение всего интервью), перезвон респонденту именно в согласованное с ним время, искренние извинения (в случае, когда такое извинение обязательно прозвучало бы в жизненной ситуации например, звонок разбудил маленького ребенка и его мама нервничает), благодарность за участие в опросе по завершению анкетирования.

Терпение!

An hourglass is shown on the right side of the image, with sand falling from the top bulb to the bottom bulb. The background is a gradient of yellow and orange. A dark grey horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the word 'ТЕРПЕНИЕ' in white, uppercase, sans-serif font.

ТЕРПЕНИЕ

- **Важное качество – терпение.**

Не всегда респондент говорит то что нужно. Иногда он отвлекается на размышления и нужно быть терпеливым, но и настойчивым, чтобы результативно завершить анкету. Труд интервьюера достаточно кропотлив и монотонен, и если Вы обладаете данным качеством, то вероятность вашего успеха в профессии очень высока.

- Читайте анкету всегда заранее, вслух, чтобы не запинаться, т.к. когда вы запинаетесь, у респондента складывается впечатление несерьезности опроса, т.к. работник компании, проводящий серьезные соц. опросы, не может запинаться при ведении интервью!
- Если Вам говорит респондент «Я никогда не слышал о такой компании», в уверенность отвечайте «Вы знаете, наша компания «название» очень крупная компания, она уже более 30 лет на рынке, мы проводим различные исследования на всей территории РФ. И вам повезло, ведь именно сейчас мы опрашиваем на тему, и мы вам дозвонились, поучаствуйте!»

Причины отказа и как с ними работать



**«Занятость» - мне некогда,
перезвоните позже.**



**Я НЕ ЗНАЮ, ЧЕМ Я ВСЕГДА ЗАНЯТА,
НО МНЕ ВСЕГДА НЕКОГДА.**

- 1 Тип: «**Культурно отказали**» – мне некогда, я занят и т. д.
- 2 Тип: «**Действительно занят**». Обычно вам еще и пояснят, чем именно занят: «Ой, я опаздываю в театр. Я в дороге, плохо слышно. Мы с ребенком идем в больницу». Здесь можно и нужно удерживать!
- Когда вам задают вопросы, не нужно отвечать односложно («**Какая компания?**»- «Валидейта»), нужно продолжать разговор («примите участие, выскажите свое мнение»), т.к. многие люди любят, чтобы их уговаривали, упрашивали.
- Не говорите: «Когда вам можно перезвонить?» - нужно «Я перезвоню вам через 2 часа (завтра утром или вечером), вам будет удобно?»- тогда Вы управляете ситуацией, Вы назначаете время.
- «Может быть вы найдете время, и мы сейчас проведем опрос, чтобы потом я не перезванивал(а) вам».

- Когда после приветствия респондент вас переспрашивает, это значит, что он либо вас не слушал и включился в беседу позже, либо вас было плохо слышно, либо вы не смогли интонационно голосом его заинтересовать, не сделали акцент на важных моментах. Делайте акценты: меня зовут ..., как я могу к вам обращаться? Буквально немного вашего времени, тема, анкета простая, есть варианты ответов, вам будет удобно выбрать из предлагаемых вариантов, это не сложно. Чаще обращайтесь по имени для установления контакта. Произносите имя так, как будто Вы давно знакомы.
- Не нужно извиняться за то, что вы звоните или за какие-то конкретные вопросы.
- «**Почему именно мне позвонили?**»- «потому что нам важно именно Ваше мнение».
- «**Мне заплатят за это?**» - «Василий, лично я бы конечно заплатил (а), но все исследования бесплатные, зато ваше мнение будет услышано и учтено, поэтому я вам буду признателен(льна) за ваши ответы», «вы мне очень поможете», «выручите меня, пожалуйста».
- И только если после всего респондент говорит «**нет**», отвечайте «я вам перезвоню в часов».

Возрастная группа (старший возраст)



- «Зачем вам мое мнение, я уже на пенсии, опрашивайте молодых. Я устала, мне плохо вас слышно. Я не понимаю, о чем вы меня спрашиваете»- в таких случаях нужно придать респонденту уверенность в важности его мнения, снять опасения респондента, что он не сможет ответить.
- Разговаривать чуть громче и спокойнее, более четко доносить цель вашего звонка.
- «Валентина Ивановна, мнение людей с большим жизненным опытом очень важно для нашего исследования»
- «Валентина Ивановна, я сейчас опрашивал(а) мужчину 85 лет, он тоже сначала сомневался, но в итоге мы прекрасно заполнили анкету. Анкета простая, ко всем вопросам идут варианты ответов, вам просто нужно выбрать. Так что, я в вас не сомневаюсь, давайте начнем опрос».
- «Валентина Ивановна, Вы правы, мы конечно опрашиваем все возраста, и молодых людей. Но разве можно не учитывать мнение старшего поколения! У вас за плечами такой жизненный опыт, разве молодые могут так отвечать как Вы? Нет, нам никак нельзя обойтись без вашего мнения. Я буду Вам очень признательна за ваше участие».

Группа «Безопасность»



- У таких людей развито чувство опасения , например «вдруг они хотят меня ограбить и звонят, чтобы узнать, есть ли кто-то дома» , « Я уже один раз сама не знаю как, заказала что-то, и потом пришлось платить деньги за всякую ерунду.»
- «А я никогда не слышала о такой компании. А где Вы взяли мой номер? А почему Вы мне звоните? Я с незнакомыми по телефону не разговариваю. Я не буду отвечать ни на какие вопросы, я вас не знаю. Зачем вам количество проживающих в моей квартире? Размер заработной платы- конфиденциальная информация. Может быть вы мошенник.»
- Фразы – аргументы:

-«Мне отчасти понятна Ваша настороженность. Я тоже с опасением общаюсь с незнакомыми людьми, но разрешите я немного поясню»

- « Я понимаю ваше опасение. Я тоже не люблю, когда мне пытаются по телефону предложить купить пылесос за 150 000 руб.» И далее фраза "Но мы ничего не продаем, мы опрашиваем население на всей территории нашей страны. Наша исследовательская компания - крупнейшая на рынке, работает уже более 20 лет. С результатами опросов Вы можете ознакомиться на сайте компании, вся информация находится в открытом доступе.

Результаты выдаются в обобщенном виде, в процентах и других числах. Вы можете не беспокоиться, мы соблюдаем конфиденциальность ваших персональных данных. Давайте мы начнем опрос и Вы убедитесь, что наш опрос касается исключительно (называем тему опроса)."

Группа «Пессимисты» (самая сложная группа)



- Они часто говорят: «Какой смысл в этих опросах? Это все бесполезно. Да кому нужны эти опросы. Да как мнение одного человека может что-то изменить. Да на эти деньги лучше бы отремонтировали больницы. Мое мнение ничего не изменит. Удалите мой номер из телефонной базы. Я в опросах не участвую»

«Елена, заказчик заплатил нашей компании деньги за проведение этого опроса. Вот вы бы стали вкладывать деньги в бесполезный проект?» .

«Я с вами согласен. Я раньше тоже так думал, пока не стал работать в исследовательской компании. Но сейчас мое мнение очень изменилось. Вот Вы бы заплатили за опрос, который Вам не нужен? Вы бы стали выбрасывать деньги на ветер? Согласитесь, что только в том случае, когда вам очень нужны данные, чтобы понять ситуацию или выявить проблемы, Вы будете тратить свои деньги! Наши заказчики очень ждут ваши ответы, и сейчас у вас есть возможность высказать свое мнение. Возможно именно Ваше мнение, человека критично мыслящего будет очень полезно»

- «Вы занимаетесь ерундой, найдите себе другую работу, не отвлекайте меня»

«Ирина, мы занимаемся проведением исследований на различные темы, сейчас нас волнуеттема....., и каждый голос для нас важен, и моя работа- узнать ваше мнение, поэтому, я буду Вам особенно признательная за участие в опросе!»



«Я не собираюсь разговаривать на эту тему».

«Вы первый респондент, кто не заинтересовался данной темой. Подскажите, по какой причине Вы не хотите разговаривать на эту тему? Данный опрос охватывает более половины жителей России, ваше мнение даст объективную информацию, на основании которой будут приниматься изменения. Например, мы проводили исследования для операторов сотовой связи и они нам сообщили, что вся информация была полезна и они принимают меры для устранения тех проблем, о которых говорили респонденты при опросе. Поэтому Ваше мнение точно будет нужно. Соглашайтесь, анкета интересная!»

Группа «Неинформированные респонденты»



Download from
Dreamstime.com

This watermarked comp image is for previewing purposes only.



ID 30959225

© Ribah2012 | Dreamstime.com

- «Я об этой теме ничего не знаю, я вам ничего не смогу сказать. А что это такое? Почему вы позвонили именно мне?»

«Валерий, многие, кому я предлагаю пройти опрос, говорят также как вы, что тема незнакома и вряд ли они смогут ответить. Но в анкете к вопросам есть варианты ответов. Давайте попробуем.» - не упускайте респондента, пробуйте, возможно он справится.

**Повышайте свой профессионализм
и улучшайте навыки!**



Благодарим за сотрудничество!

