

Стандартные фразы

Обязательные требования к

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Позитивное и уверенное приветствие</p>	<p>-«Здравствуйте, меня зовут Дарья, как я могу к Вам обратиться?»;</p> <p>-«Здравствуйте, Ирина. Меня зовут Анна. Что Вас интересует?»;</p> <p>-«Здравствуйте Илья. Я – Марина. Какой у Вас вопрос?»;</p> <p>-«Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?».</p>
<p>Иоанн, Лука, Мария, Николай, Павел, Вадим? Никита? Богдан? Антоний, Давид, Нестор, Анна, Наум, Глеб, Верис, Дарья, Петр, Василий, Вадим, Михаил, Дмитрий, Дарья? Диана? Альбина? Мирослав, Алексей, Регина, Луиза, Мария? Алина?</p>	<p>Персонализированное обращение к Клиенту</p>	<p>Нужно обращаться к Клиенту в зависимости от того, как он представился:</p> <p>- По имени;</p> <p>- По имени и отчеству.</p>
	<p>Клиентоориентированное и вежливое ведение диалога</p>	<p>-«Будьте добры, сообщите...»;</p> <p>-«Пожалуйста, уточните...»;</p> <p>-«Благодарю Вас за информацию»;</p> <p>- «Спасибо за ожидание»;</p>
	<p>Исчерпывающие ответы на вопросы</p>	<p>-«Я ответила на все Ваши вопросы?»</p> <p>-«Еще могу чем-то Вам помочь?»</p> <p>-«Еще что-нибудь Вас интересует?»</p>
	<p>Доброжелательное завершение диалога</p>	<p>В зависимости от ситуации:</p> <p>-«Желаем Вам приятных покупок в наших магазинах»;</p> <p>-«Еще раз приношу извинения от лица Компании за доставленные неудобства. Всего Вам доброго».</p>

Ведение

Аватарка	Ситуация диалога	Фраза
 	<p>Приветствие</p> <p>Клиент просит Вас представиться и назвать Ваши полные данные – фамилию, имя и отчество.</p>	<p>- «Здравствуйте! Меня зовут Татьяна. Как я могу к Вам обратиться?») - «Здравствуйте, Юрий! Меня зовут Татьяна, чем я могу вам помочь?»</p> <p>-«Лагошина Дарья Николаевна»; -«Меня зовут Лагошина Дарья Николаевна».</p>
 <p>ПОЖАЛУЙСТА!</p>	<p>Необходимо уточнить у Клиента дополнительные детали:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Город приобретения товара; - Номер заказа; - Номер заказ-наряда и телефон; - Модель товара; - Прочее. 	<p>- «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...».</p>
	<p>Сроки поступления товара (заказа).</p>	<p>- «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».</p>

В случае, если Клиент Вас благодарит, необходимо ответить:



~~Не за что.~~

Пожалуйста.
Это моя
работа.

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



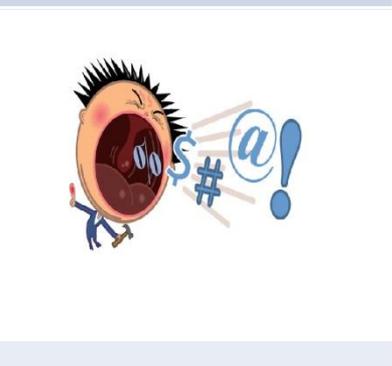
**СПАСИ
БО**



**ПОЖАЛУЙС
ТА**

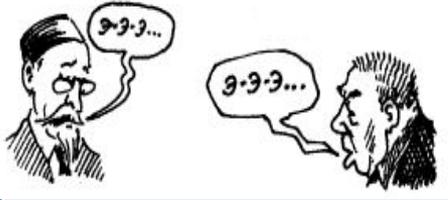


**БУДЬТЕ ДОБРЫ и
т.д.**

Аватарка	Ситуация	Фраза
	<p>Необходимо предложить Клиенту решение его вопроса.</p>	<p>-«Для того, чтобы Ваш вопрос был решен, я предлагаю Вам...»; -«Давайте поступим следующим образом...»; -«Предлагаю Вам следующий вариант решения ситуации...».</p>
	<p>С Клиентом не удается достичь согласия. В этом случае сотруднику следует попробовать предоставить Клиенту возможность самому найти выход.</p>	<p>-«Что бы Вы хотели, чтобы я сделала для Вас?»; -«Что бы Вас устроило в данной ситуации?»; -«Какое решение видите Вы?».</p>
	<p>Обращение к Клиенту по имени. Если Клиент «рвет и мечет», назовите его по имени – этим привлечете его внимание: большинство людей прислушиваются, когда видят свое имя.</p>	<p>-«Имя Клиента, могу предложить Вам следующее ...»; -«Имя Клиента, давайте сделаем следующее...»; -«Имя Клиента, предлагаю поступить так...».</p>
	<p>Клиент нецензурно выражается, кричит, ругается. Следует предупредить Клиента, что если он не прекратит этого делать, Вы будете вынуждены прервать разговор.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - «Имя Клиента, прошу Вас выразаться 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
	<p>Клиент никак не отреагировал на просьбу выразаться корректно и продолжает нецензурно выражаться. Следует прекратить разговор.</p>	<p><i>-«К сожалению продолжать разговор в подобном тоне невозможно. Приношу извинения за доставленные неудобства. Всего доброго.»</i> <i>-«Вынужден (-а) с Вами попрощаться. Приношу извинения от лица компании за причиненные неудобства. До свидания.»</i></p>

Основные ошибки

Аватарка	Ошибка	Как правильно
	Использование фразы «Не знаю»	«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».
	Слова-паразиты	Общайтесь с Клиентом грамотным литературным языком и правильными речевыми оборотами. Не злоупотребляйте словами: «Ну», «Типа», «Короче», «На самом деле»
	Равнодушие	«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.
		

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

