

рнкб

**Навыки профессионального
телефонного общения**

Правила тренинга



Мобильные телефоны – отключить или в бесшумный режим



Не разговаривать между собой, когда говорит ваш коллега или тренер



Делаем записи



Отвечаем на вопросы поднятой руки

Специалист, который помогает быстро получить информацию, решить проблему или назначить Клиенту визит для оформления банковского продукта



Кто такой лояльный Клиент

Спокойно подскажет нам, где мы не правы

Приводит к нам людей (рекомендации)

Прощает наши ошибки

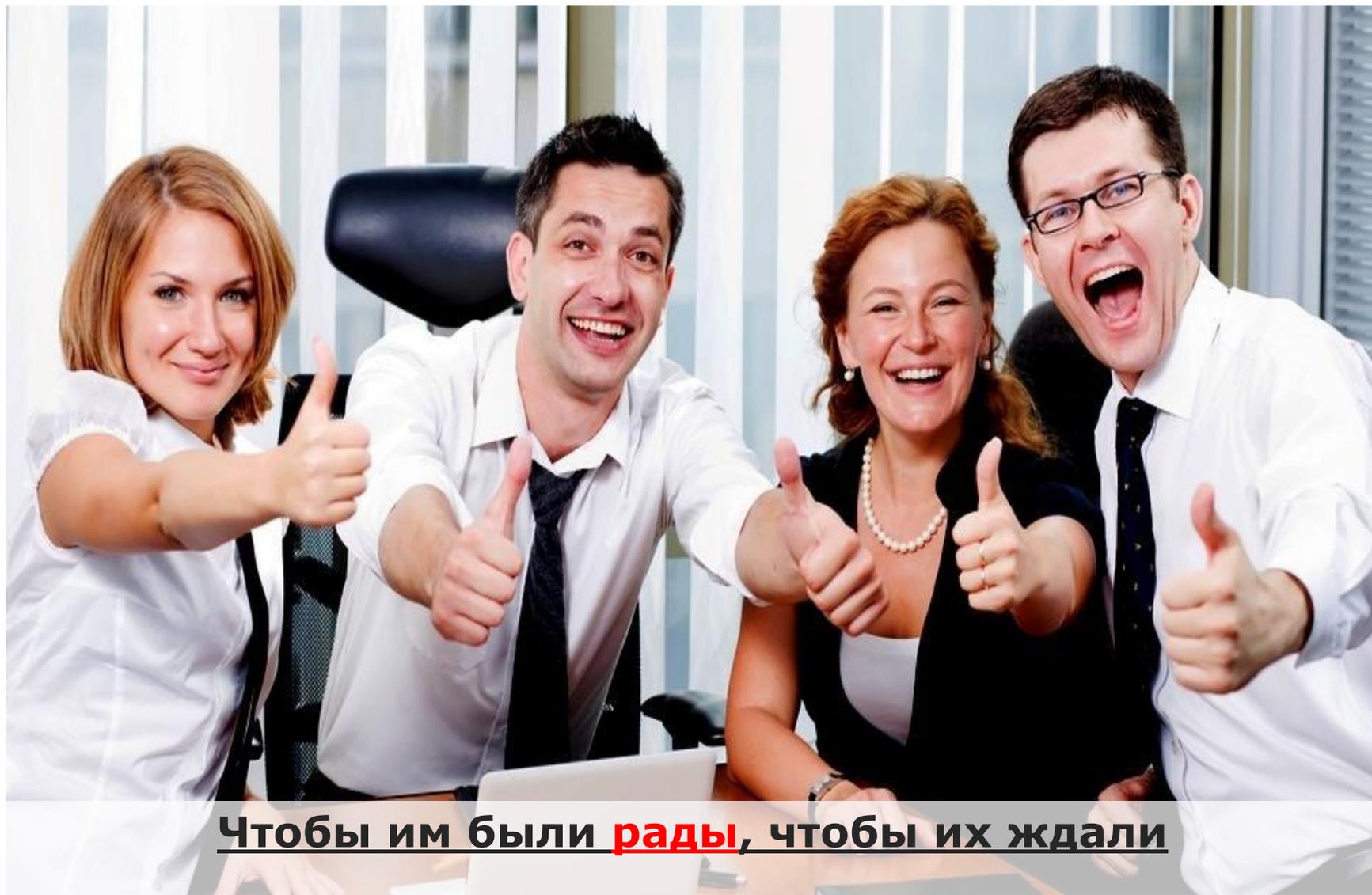
Соблюдает наши правила

Всем о нас говорит

Никогда от нас не уйдет

Не жалуется на цену

Чего хотят Клиенты



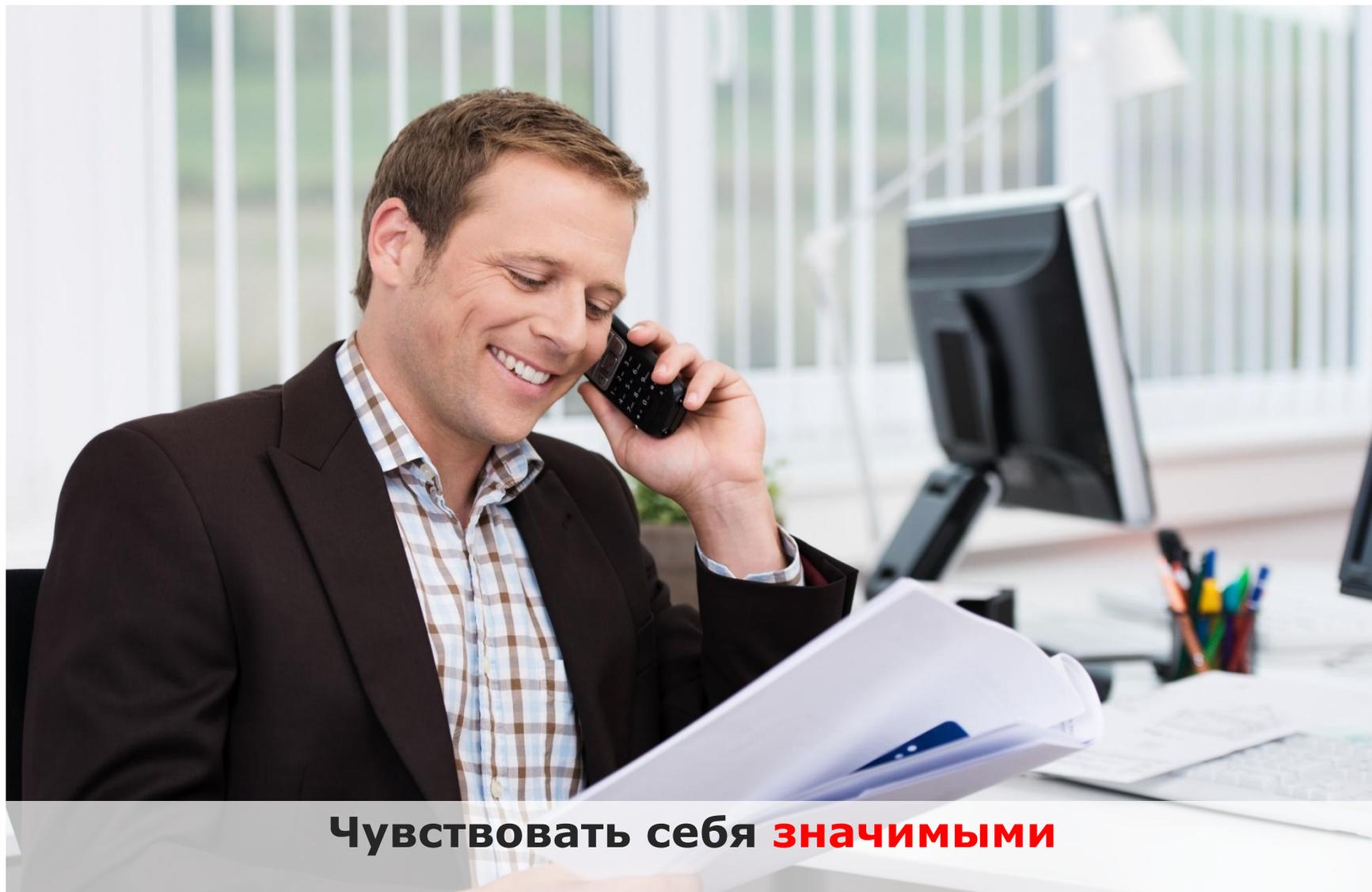
Чтобы им были **рады**, чтобы их ждали

Чего хотят Клиенты



Чтобы их **понимали**

Чего хотят Клиенты

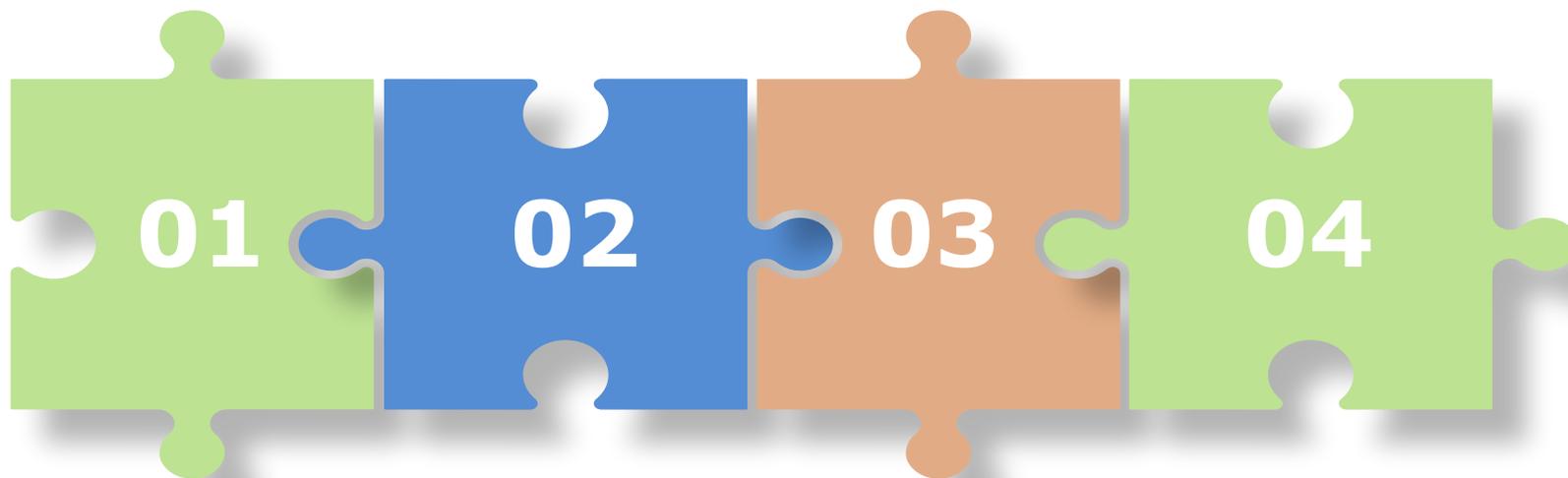


Чувствовать себя **значимыми**



Чтобы им было **комфортно**, чтобы о них **заботились**

Повышение лояльности Клиентов



**Клиентоориен-
тированность**

**Качественный
продукт или
услуга**

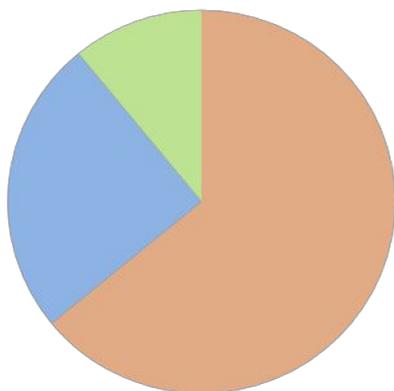
**Безупречный
сервис**

**Введение
программ
лояльности для
клиентов**

*У Вас не будет
второго шанса,
оставить первое
впечатление*

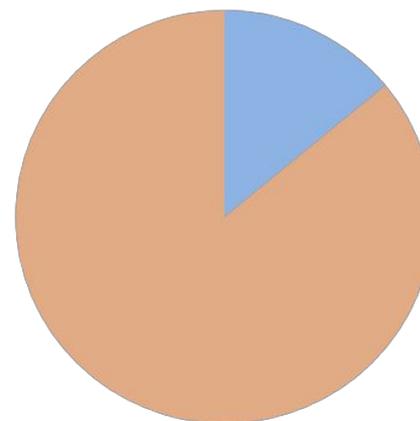


При личном общении с
Клиентом



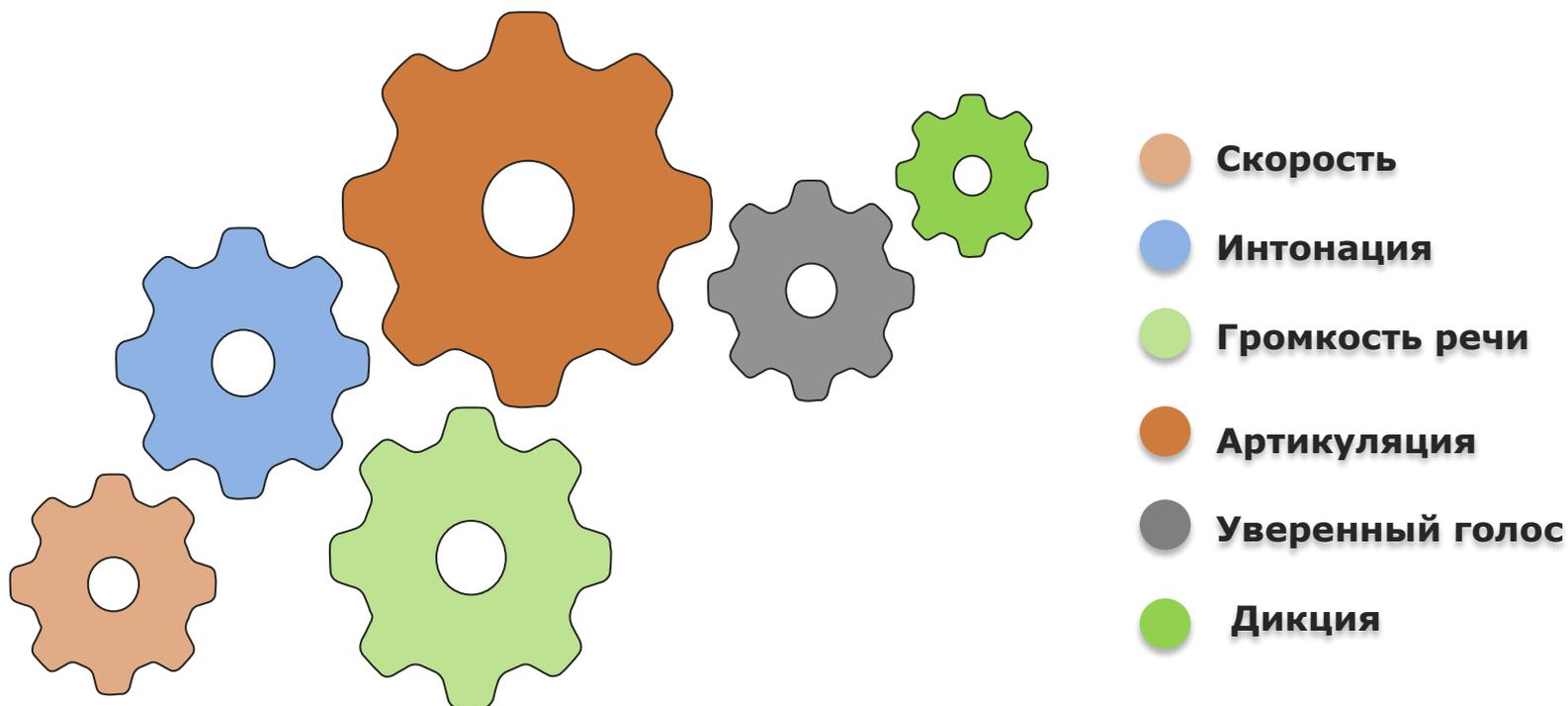
- 55% голос
- 38 % поза, мимика, жесты
- 7% слова

При общении по телефону



- 14 % слова
- 86% голос

Характеристики голоса



Позитивный эмоциональный настрой означает



- доброжелательность
- энергичность
- вежливость
- уверенность
- ГОТОВНОСТЬ ПОМОЧЬ
- ОТКРЫТОСТЬ В ОБЩЕНИИ

Секрет позитивного настроения – ВИСКИ



В – высокий профессионализм
И – интерес к работе/к клиентам
С – самонастройка
К – кислород
И – игра

Пять главных запретных зон

~~Я не знаю...~~

Я этим
не
занимаюсь...

~~Ничем не могу
помочь...~~

Не говорите

~~Вы должны...~~

Вы не правы...

~~Это не моя
обязанность...~~

Правила телефонного этикета

**1. Представляться
в начале
разговора**

**2. Обращаться на
«Вы»**

**3. Правильно
выбирайте слова**

**8. Улыбайтесь
(когда это
уместно)**



**4. Будьте
вежливы**

**7. Слушайте
внимательно**

**6. Используйте
функцию
удержание**

**5. Следите за
интонацией**

Структура исходящего звонка

1. Поздоровайтесь и представьтесь

Добрый день, меня зовут Ольга, я представляю Банк РНКБ

2. Назовите причину своего звонка

Я могу поговорить с Андреем Петровичем ...?

Вам удобно сейчас разговаривать?

Я звоню по вопросу...

Если по указанному номеру нет нужного Клиента

По данному номеру я могу его услышать/по какому номеру я могу позвонить?

(Если спрашивают откуда номер, мы говорим : «Андрей Петрович оставил его как контактный»

После соединения с нужным человеком еще раз представиться:

Андрей Петрович?! Добрый день! Очень приятно! Меня зовут.... (Озвучить цель)

3. Если разговор невозможен, договоритесь о другом, удобном для собеседника времени

В какое удобное для вас время я могу вам перезвонить?

4. Изложите суть звонка

Прежде всего мы хотим поблагодарить за сотрудничество с нашим Банком. Есть предложение по оформлению КК. Льготный период обслуживания, выпуск и обслуживания бесплатные, приглашаем Вас на встречу в офис Банка. Консультация займёт не более 10ти минут. Когда Вам будет удобно подойти?/ На этой или на следующей неделе?

5. Подведите итог и подтвердите достигнутые договоренности

Ждем Вас по адресу.....число и время

Андрей Петрович, мы назначили с Вами встречу ...(дата, время, место) для оформления ...(КН, КК, автокредит, ипотека, карта Привилегия, РНКБ онлайн и др.) при себе необходимо иметь ... (документы)

6. Уточните, не остались ли у Клиента вопросы

Подскажите, пожалуйста, остались ли у Вас вопросы?

7. Попрощайтесь с Клиентом

Спасибо за уделённое мне время, всего доброго, до свидания! Ждем Вас!

Структура входящего звонка

1. Поздоровайтесь и представьтесь

Добрый день, меня зовут Ольга, чем я могу Вам помочь?

2. Выслушайте

Я Вас поняла;

Как я могу к Вам обращаться?

Из какого города Вы звоните?

Вы обращаетесь как физическое или юридическое лицо?

3. Задавайте вопросы (открытые, уточняющие)

(Пример возражения) Клиент: Вы мне всё заблокировали!

Мы: И.О. подскажите что именно заблокировано карта или ИБ?

4. Ответьте Клиенту . Исходя из запроса, предлагаем решение.

Остались ли у Вас ещё вопросы?

Есть выгодные условия по кредитованию (возможно есть в планах приобретение недвижимости либо авто, если нет, то предлагаем КК и КН)

4.3. Завершение диалога. Спасибо Вам за обращение, всего доброго, до свидания

Поддержка - поощрение высказывающего партнера и поддержка его инициативы

Аktivизация - поощрение партнера к высказыванию, передача ему инициативы

Уяснение - обсуждение с клиентом, правильно ли вы поняли его точку зрения

Комментарий - высказывание своих мыслей в отношении сказанного Клиентом

!!! Прежде чем начинать отвечать на вопрос или претензию клиента, вы возвращаете ему им же сказанную мысль в виде уточняющего вопроса



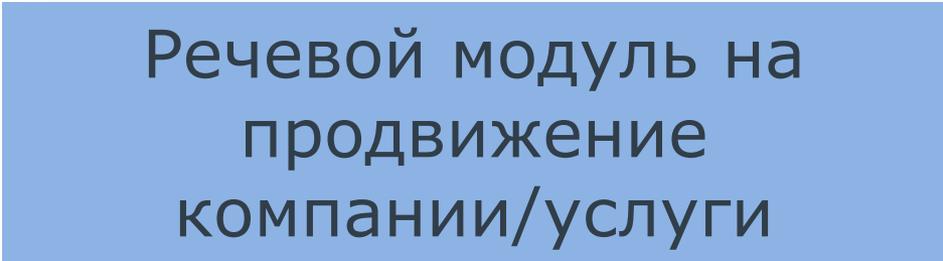
*«Каждый раз когда я прихожу в ваше отделение, я вижу эти огромные очереди, и чтоб попасть к специалисту, необходимо долго ждать.
Почему не все рабочие места заполнены!?
Вы что не можете набрать больше специалистов?!»*



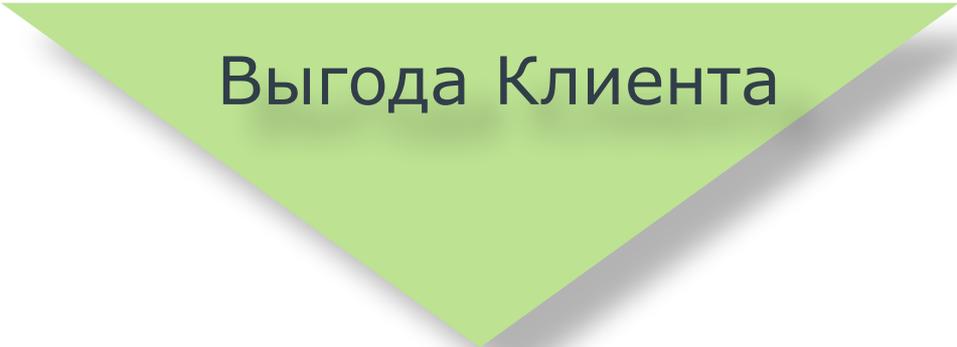
«Правильно ли я Вас понял/ла, что Вы являетесь нашим постоянным клиентом и не удовлетворены тем, что у нас скапливаются очереди, а также хотите, чтобы мы увеличили штат?»



Сам ответ



Речевой модуль на
продвижение
компании/услуги



Выгода Клиента

Будьте позитивны

Негативный ответ

- ❑ Отказ
- ❑ Препятствие
- ❑ Огорчение
- ❑ Неопределённость
- ❑ Безднадёжность

Позитивный ответ

- ❑ Надежда
- ❑ Шаг навстречу
- ❑ Возможность
- ❑ Помощь
- ❑ Приглашение



«Превратите лимон в лимонад»

Жалоба



Алгоритм работы с жалобами

1

2

- Поблагодарить Клиента
- (за то, что обратился к нам)

3

- Извиниться (если это наша вина) / понимание (если ситуация по вине Клиента)
- Обещайте незамедлительно принять меры для решения проблемы

4

- Выяснить необходимую информацию
- Предложить пути решения

5

- Попросить обратную связь с Клиентом

6

Работа с недовольным Клиентом Техника «ВПИО»





Конфликт – это противоречия и разногласия, возникающие между людьми из-за несовпадения взглядов



Стремление к превосходству



Проявление агрессивности



Проявление эгоизма

Секреты поведения в конфликтных ситуациях





**Спасибо за
внимание**