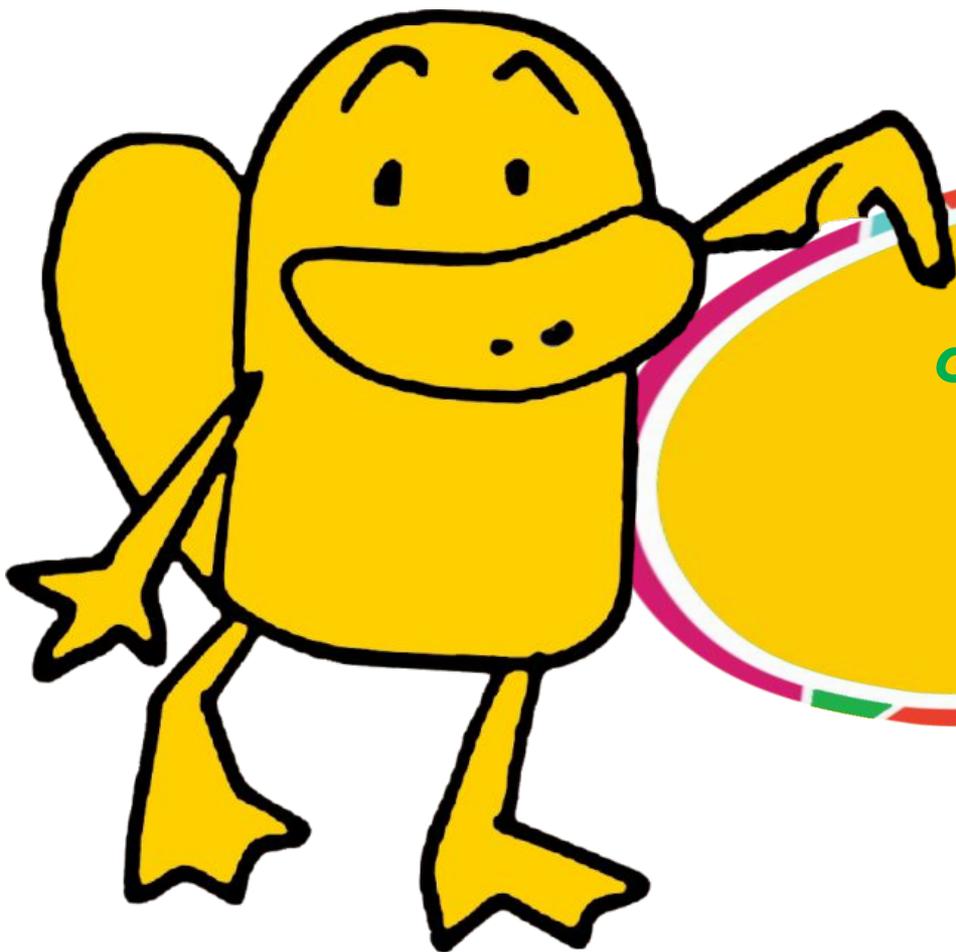


# Давай знакомиться



**Утконос**  
онлайн осуществляет  
круглосуточную  
доставку по Москве  
и области



# О компании

- Утконос помогает не тратить время в очередях магазинов и пробках, не носить тяжёлые покупки и освободить время на себя и семью
- В онлайн Утконос более 20 000 товаров: от свежих сезонных овощей и фруктов до разнообразной бытовой химии
- Утконос — уже 19 лет на рынке онлайн-покупок
- За последний год компания расширила список требований для поставщиков к качеству и свежести продуктов и усложнила процесс проверки товаров на инновационном подмосковном складе площадью 61 500 м<sup>2</sup>
- В Утконосе — 2 500 сотрудников и собственный транспорт, поэтому компания не работает с посредниками
- Ежедневно Утконос выстраивает работу вокруг повседневных забот нескольких тысяч людей, персонально отвечает за качество продуктов и сервис: стремится к тому, чтобы покупки приносили радость и удовольствие
- Операторы горячей линии ответят на вопросы и помогут решить любую ситуацию круглосуточно



# Общие правила диалога с клиентом

Для Компании особенно важно,  
КАК Вы ведете диалог с клиентом



- Нельзя ставить клиента на MUTE (тишина в микрофоне), не предупредив его об этом
- Длительность Паузы не должна превышать 1-1,5 минуты
- Если клиент переходит на личные оскорбления, постарайтесь спокойно и вежливо не менее 2х раз предупредить о том, что будете вынуждены закончить разговор, и клиенту придётся перезвонить в другой раз



- Вернувшись с паузы, поблагодарите Клиента за ожидание
- Первым прощается и кладет трубку клиент (за исключением случаев разговора с неконструктивным клиентом)
- Если клиент ведет себя некорректно (кричит, хамит) не поддавайтесь на его провокации

Длительность диалога не должна  
превышать 10-12 минут



# Оператор контактного центра



официальный представитель Онлайн Утконос, наделенный определенными полномочиями. Это большое доверие, но и большая ответственность. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за то, как и какую информацию, он предоставляет клиенту или как решает проблему обратившегося клиента

В чем могут быть  
преимущества и сложности  
общения по телефону?  
Давайте обсудим . . .



# Приветствие



Онлайн "Утконос", {ИМЯ ОПЕРАТОРА}, доброе утро/добрый день/добрый вечер!

Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте



Если во время разговора Вы чихнули или закашляли, постарайтесь, по крайней мере, отключить микрофон. Если Вам покажется, что собеседник всё слышал, скажите «извините»

Если сотрудник в ответ на приветствие слышит тишину, то следует произнести фразу "Вас не слышно, говорите, пожалуйста". Затем повторить, если необходимо, эту фразу несколько раз. Слово "алло" употреблять нельзя. В случае неудачи нужно сказать: "Перезвоните, пожалуйста, Вас не слышно" и только после этого нажать на кнопку сброса звонка

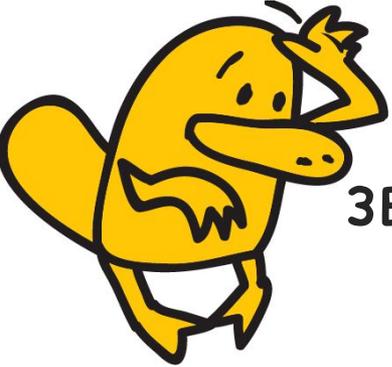
Обратите внимание: то, что ВbI не слышите клиента, совсем не означает, что в этот момент ОН не слышит Вас. Часто бывает наоборот

Запрещается выдумывать информацию или додумывать её по собственному разумению



# Говорим правильно

## Антипримеры



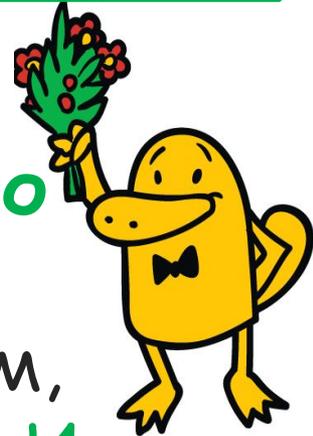
звОНИТ

катАЛОГ

Заявка прИнята



## Правильно



звонИТ, позвонИМ,  
позвонИТ, позвонИТе

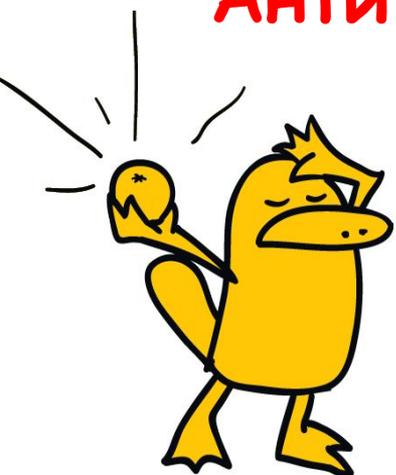
каталОГ

заявка принятА



# Проговаривайте все слоги в словах

## Антипримеры



низя

тыщца

здрасти

сичас

када

## Правильно



нельзя

тысяча

здравствуйте

сейчас

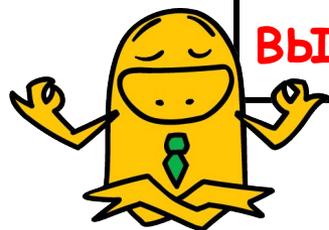
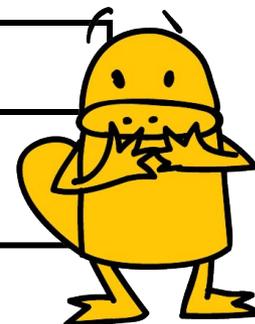
когда



# Эти слова нельзя употреблять



УГУ	АГА	АЛЛО
ЩАС	ПОДОЖДИТЕ	МУЖЧИНА/ ЖЕНЩИНА/
МОЛОДОЙ ЧЕЛОВЕК/ ДЕВУШКА	НЕ ЗНАЮ	Я ВАМ УЖЕ СКАЗАЛ(А)
ПОВТОРЯЮ ВАМ ЕЩЁ РАЗ	ТРУБОЧКА	ЗВОНОЧЕК
МИНУТОЧКА	СЕКУНДОЧКА	ВЫ ОШИБАЕТЕСЬ
ТАК СКАЗАТЬ	НУ	ВОТ
ВАМ ПРИДЁТСЯ	КАК БЫ	ЭТО САМОЕ
ВЫ ДОЛЖНЫ	Э-Э-Э	КОРОЧЕ



# РАЗГОВОР СО СЛОЖНЫМ (АГРЕССИВНЫМ) КЛИЕНТОМ



Установите контакт, высказывая клиенту свое сожаление и понимание

- Не спорьте с клиентом
- Не перебивайте
- Никогда не употребляйте по отношению к клиенту слова: «Ваша проблема»
- Будьте вежливыми
- Избегайте слов-конфликтогенов
- слова-оскорбления
- слова-угрозы
- слова-насмешки
- слова долженствования («Вы должны, Вы обязаны»)
- Сохраняйте хладнокровие и не поддавайтесь настроению клиента



Я сожалею ...  
Я понимаю ...

Да, Вы правы ...

Позвольте перед  
Вами извиниться ...



# РАЗГОВОР С НЕКОНСТРУКТИВНЫМ КЛИЕНТОМ



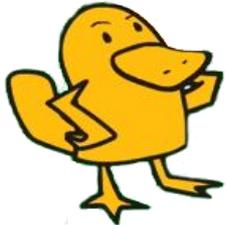
Разговоры, носящие неконструктивный характер, необходимо завершать быстро и достойно

**1 ВАРИАНТ** Если клиент вежлив, корректен, получил исчерпывающую консультацию по интересующему его вопросу, но не хочет завершать разговор



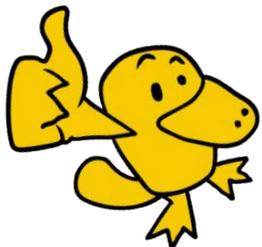
"В настоящее время мы с Вами рассмотрели все возможные варианты решения данного вопроса. Вас интересует информация по каким-либо иным вопросам?"

Если клиент продолжит "ходить по кругу" можно сказать следующее:



"Я понимаю Ваше желание решить данный вопрос в ходе текущего разговора, тем не менее это невозможно. Для решения вопроса воспользуйтесь, пожалуйста, способами, которые мы с Вами уже обсудили. В настоящий момент, если у Вас нет вопросов по другим темам, я вынужден(а) буду прекратить наш разговор."

Если и после этого клиент по-прежнему "ходит по кругу", можно сказать:



"К сожалению, поскольку у Вас нет иных вопросов, кроме тех, которые мы уже подробно рассмотрели, я вынуждена прекратить разговор. Всего доброго. До свидания."



# РАЗГОВОР С НЕКОНСТРУКТИВНЫМ КЛИЕНТОМ

**2 ВАРИАНТ** Если клиент выражается нецензурно или грубо в Ваш адрес или в адрес компании, а также в адрес других сотрудников компании (в том числе руководства).

Вежливо сказать клиенту в первой возникшей паузе:



"К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может, я буду вынуждена прекратить разговор."

- Если клиент прекратил грубо выражаться, продолжить общение
- Если клиент продолжает грубо выражаться, можно сказать:



"К сожалению, разговор не может продолжаться в таком тоне, я вынуждена прекратить разговор. Всего доброго. До свидания."

Таким образом, мы сначала вежливо предупреждаем клиента, что разговор может быть прекращен, и если клиент не изменил манеру общения, прекращаем разговор, вежливо попрощавшись



# РАЗГОВОР С НЕКОНСТРУКТИВНЫМ КЛИЕНТОМ

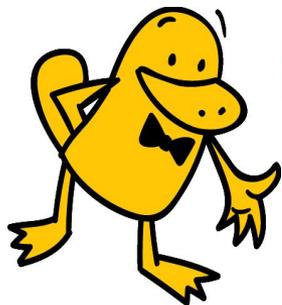
**3 ВАРИАНТ** Если клиент начинает задавать вопросы личного характера



"Я не могу ответить на данный вопрос. Скажите, пожалуйста, у Вас есть вопросы, касающиеся работы гипермаркета Утконос?"

Если у клиента есть вопросы, касающиеся работы онлайн Утконос, продолжить общение.

Если клиент продолжает задавать вопросы личного характера, можно сказать:



"Я не имею права отвечать на вопросы личного характера. К сожалению, поскольку у Вас нет вопросов, касающихся работы гипермаркета Утконос, я вынужден(а) прекратить разговор. Всего доброго. До свидания."



# ЗАВЕРШЕНИЕ ДИАЛОГА С КЛИЕНТОМ

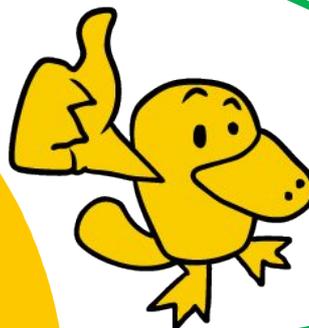


Для прощания уместно употребить такие выражения:

Перед окончанием разговора необходимо убедиться в том, что клиент понял, о чем Вы хотели ему сказать

Правильно попрощаться после хорошо проведенного разговора очень важно, т.к. именно прощание оставляет у клиента последнее впечатление о Вас и качестве обслуживания

Запомните, что трубку вешает первым тот, кто позвонил. Поэтому не прерывайте разговор раньше, чем это сделает клиент. За исключением оговоренных случаев с неконструктивным/агрессивным клиентом



До свидания

Всего Вам  
Доброго

Всего самого  
наилучшего

