

рнкб

**Навыки
профессионального
телефонного общения**

Финансовый рынок полон одинаковыми услугами, одинаковыми ценами и

Очень плохим обслуживанием.

Клиенту сложно сделать выбор в пользу какой-либо компании

Цена продукта уже не играет ведущую роль.

Что же делать?

Что может отличить Банк РНКБ от других компаний?

Предоставление качественного сервиса

Как сделать так, чтобы клиент выбирал НАС?

Дать понять клиенту, что мы его ценим и хотим быть ему полезны

Кто может помочь нашим клиентам?

Сотрудники Контактного Центра – помощники клиентов на страже качественного сервиса

В чём ценность сотрудника Контактного центра?



Помогает клиентам реализовывать цели и планы при помощи предложения кредитных продуктов банка



Уменьшает количество очередей в отделениях Банка



Повышает имидж Банка



Обеспечивает безопасность



Экономит время клиентов



Повышает количество ЛОЯЛЬНЫХ клиентов

Почему важно увеличивать количество лояльных клиентов?

Лояльный клиент:

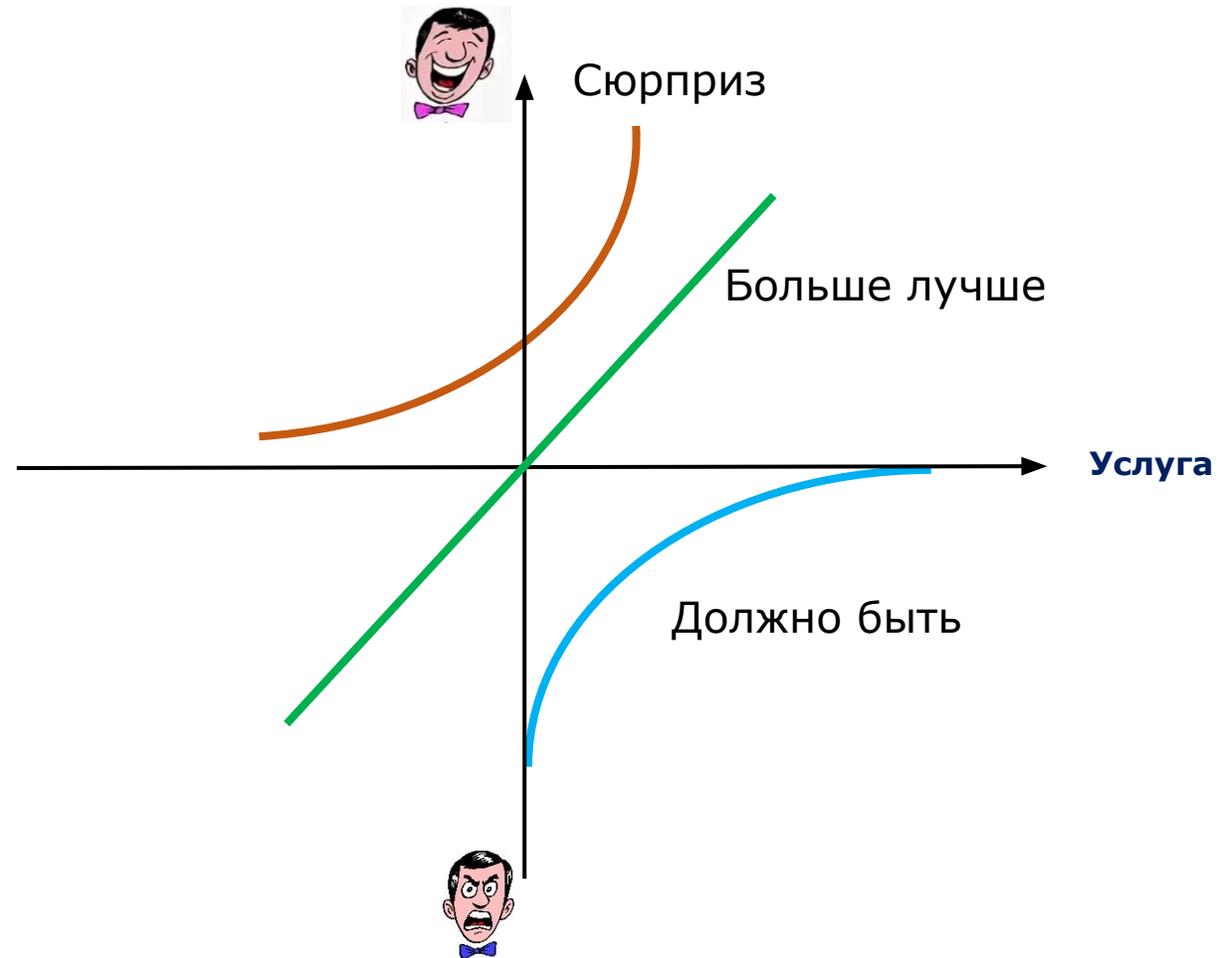
- ✓ Спокойно подскажет нам, где мы не правы
- ✓ Приводит к нам людей
- ✓ Прощает наши ошибки
- ✓ Соблюдает наши правила
- ✓ Всем о нас говорит
- ✓ Никогда от нас не уйдет
- ✓ Не жалуется на цену



Как повысить количество лояльных клиентов?

В этом тебе поможет Модель КАНО

Удовлетворенность клиента

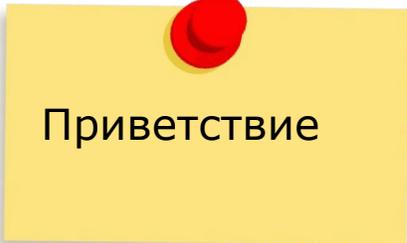


Должно быть – это то, что **клиент** в любом случае **ожидает**, то, что само собой разумеется. Если эти параметры удовлетворятся, клиент испытывает нейтральные эмоции, а если нет, то это вызывает негативные эмоции. Например: Вы позвонили на горячую линию банка и вам ответил вежливый оператор. Вы реагируете нейтрально. Если оператор, при ответе, сразу нагрубил Вам – то вы будете крайне возмущены, потому что вам не предоставили тот минимум, который вы ожидали.

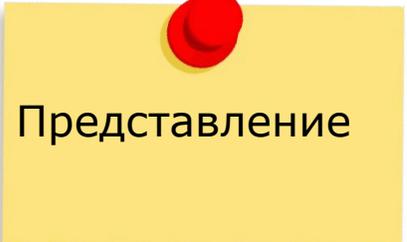
Больше лучше – это то, что будет **вызывать** у клиентов **положительные эмоции**. Например: Оператор ответил с улыбкой. А еще предложил альтернативные варианты решения Вашего вопроса или дополнительные услуги в рамках Вашего вопроса.

Сюрприз – это то, что клиент **не ожидает**. Если клиент это получает, то уровень его **удовлетворенности возрастет**. Например: Поздравление, в конце диалога, с государственным или профессиональным праздником. Или: Оператор обратил внимание на дату рождения клиента и обнаружилось, что у клиента сегодня день рождения, оператор отметил это и поздравил клиента.

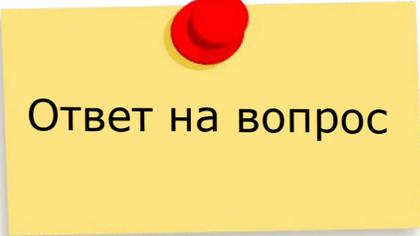
Должно быть



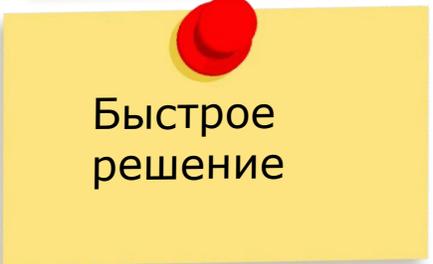
Приветствие



Представление

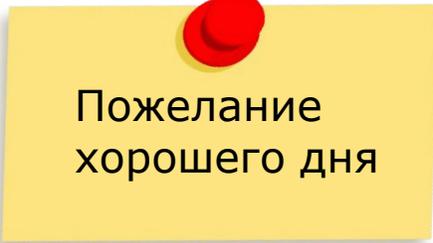


Ответ на вопрос

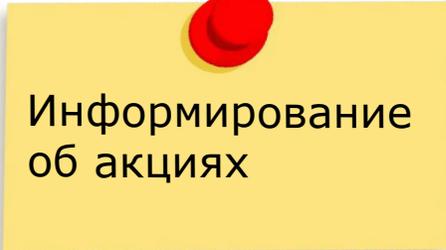


Быстрое решение

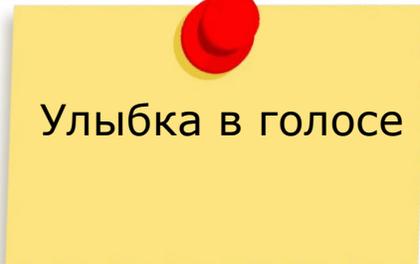
Больше лучше



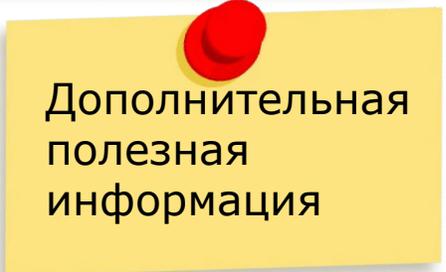
Пожелание
хорошего дня



Информирование
об акциях



Улыбка в голосе

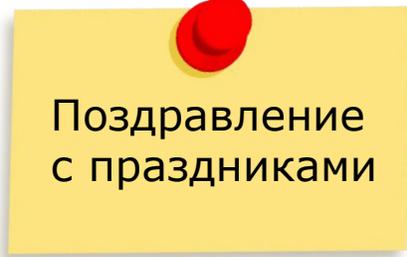


Дополнительная
полезная
информация

Сюрприз



Специальные
предложения



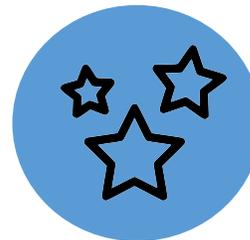
Поздравление
с праздниками

Делай всегда больше чем
клиент ожидает и он
станет лояльным!

Что хотят клиенты?



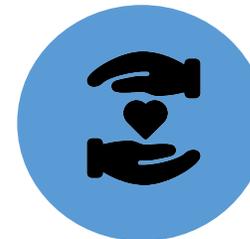
Чтобы им были рады



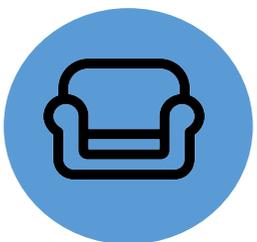
Чувствовать себя значимыми



Чтобы их поняли



Чтобы о них заботились



Чтобы им было комфортно

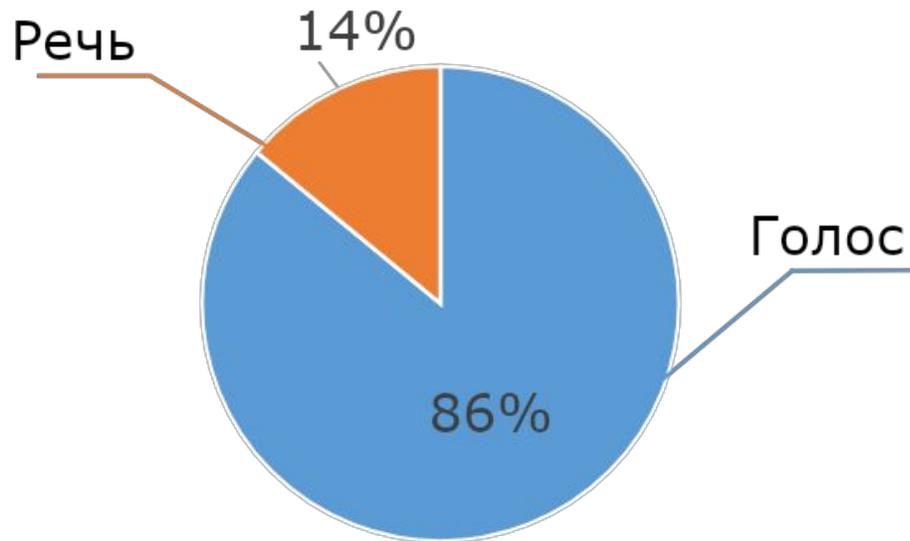
Эти потребности обязательно нужно удовлетворять в процессе общения с клиентом

Сформируй положительное впечатление о себе

Любой сотрудник влияет на имидж Банка. Очень важно оказать на клиента положительное первое впечатление при установлении контакта.

Первое впечатление по телефону формируется в течение 5 секунд.

На формирование первого впечатления влияет:



У нас есть всего **5 секунд**, чтобы **понравиться** клиенту!

Какой должна быть речь сотрудника?

Используй в речи **телефонный этикет**

Телефонный этикет – способность сотрудника понятно и с чувством такта, не вызывая негатив, а вызывая положительные эмоции, донести клиенту нужную информацию.

Фразы телефонного этикета

НЕ ГОВОРИТЕ	СКАЖИТЕ ЛУЧШЕ
Я не знаю Сигнал: некомпетентность	С удовольствием вам отвечу
Ничем не могу помочь Сигнал: некомпетентность, безразличие	Я могу уточнить эту информацию. <i>Входящий:</i> Одну минуту, пожалуйста, я уточню Ваш вопрос. <i>Исходящий:</i> Я могу полностью проконсультировать Вас по вопросу (тематика исходящего обзвона). По данному вопросу Вы можете позвонить по телефону гор. линию - 8 (800)0234-27-27« <i>Входящий:</i> Сейчас я по Вашему вопросу зафиксирую обращение и передам в соответствующее подразделение. С Вами свяжется специалист, пожалуйста ожидайте. <i>Исходящий:</i> Я могу полностью проконсультировать Вас по ... (тематика исходящего обзвона). По данному вопросу Вы можете позвонить по телефону ГЛ - 8 (800)0234-27-27" Этим вопросом занимаются наши эксперты. Я могу передать ваш контакт и они вам перезвонят.
Это не моя обязанность Я этим не занимаюсь Сигнал: отделение себя от компании, безразличие, стремление отделаться	Я могу предложить Вам... Для Вас имеет смысл... Я думаю, лучше всего было бы... Вы можете поступить следующим образом: ...
Вы должны Сигнал: приказ	
Вы не правы Вы ошибаетесь Сигнал: прямое указание на некомпетентность клиента	Возможно, я вам не совсем понятно объяснила. В данной ситуации, вы можете ... Для того чтобы решить Ваш вопрос рекомендуем Вам... Вам потребуется... Возможно, я не совсем понятно объяснила. Могу я попробовать ещё раз?/ Давайте попробую по другому. Позвольте уточнить

Фразы телефонного этикета

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ СЛЕДУЕТ ЗАБЫТЬ	ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ СЛЕДУЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ
Алло	Добрый день Здравствуйте
Как ваша фамилия, имя? Как Вас зовут? С кем я разговариваю? Назовите себя, пожалуйста Представьтесь, пожалуйста	Как я могу к вам обращаться? ... Спасибо, (имя). Могу я поговорить с ...? Позвольте уточнить, с кем я разговариваю?
Ничего не слышно Громче, пожалуйста Что? Алло!	Извините, плохая слышимость. Повторите, пожалуйста Спасибо Плохая связь, Вас плохо слышно, будьте добры повторите пожалуйста." Вас не слышно, Вас не слышно, к сожалению Вас не было слышно, перезвоните пожалуйста/ мы перезвоним вам позднее.
Вы не поняли	Я хотела сказать...

Фразы телефонного этикета

ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ СЛЕДУЕТ ЗАБЫТЬ	ФРАЗЫ, КОТОРЫЕ СЛЕДУЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ
Это Ваши проблемы Это не наши проблемы	Мы рекомендуем Вам... Для вас имеет смысл ... Я могу предложить вам....
Нет проблем	Договорились
Видимо да Наверное, нет	Скорее всего - допустимо. По возможности дать конкретную информацию.
Ответ на спасибо: Не за что Нет проблем Всегда пожалуйста	Пожалуйста Была рада Вам помочь Спасибо Вам
Завершение звонка: И вам того же Без слов	Возможно остались вопросы ко мне? Спасибо за уделенное время Всего доброго До свидания В случае возникновения вопросов обращайтесь по номеру гор. линии - 8(800) 234-27-27. Спасибо за обращение (вход)/ за уделенное время(исход). Всего доброго. До свидания"

Используй алгоритм установления контакта

Входящий звонок

- Добрый день!
- Меня зовут _____
- Чем я могу Вам помочь?
- Как я могу к Вам обращаться?
- Из какого города Вы звоните?
- Вы обращаетесь как физическое или юридическое лицо?



Используй алгоритм установления контакта

Исходящий звонок

- Добрый день!
- Иван Иванович?
- Меня зовут _____ , я представляю Банк РНКБ.
- Вам сейчас удобно разговаривать?

Что делать с голосом?

Так как голос влияет на 86% при формировании первого впечатления – его нужно тренировать.

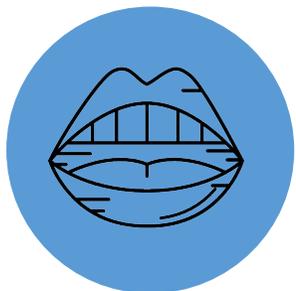
Тренировки помогут голосу быть :

- ✓ Приятным и убедительным
- ✓ Уверенным
- ✓ Эмоционально окрашенным
- ✓ Спокойным





Дыхание



Артикуляция



Дикция

Делай упражнения на дыхание

1. Сделайте вдох на счет 1, 2, 3, 4 на 5, 6 – задержите дыхание, на счет 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 – выдох.

2. Сделайте короткий вдох, немного задержите дыхание, при выдохе начните считать: 1, 2, 3, 4, 5..... и т.д. Темп речи не ускорять, воздух не добирать.

3. Произнесите скороговорку-считалку, сделав вдох в месте, указанном *, и продолжите на выдохе, насколько хватит воздуха: «Как на горке, на пригорке сидели тридцать три Егорки*: раз – Егорка, два – Егорка, три – Егорка....»

5. Каждую строфу приведенного ниже стихотворения «дом, который построил Джек» в переводе С. Я. Маршака произнесите на одном выдохе, не добирая воздух. Обратите внимание на положение тела: обязательно стоя, спина прямая, руки вдоль боков или за спиной, голова не опущена и не задрана вверх.

6. Проведите игры-соревнования:

а. «Кто дольше?»:

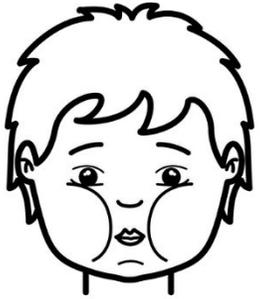
-прожужжит пчелой (ж-ж-ж-ж-ж);

-прозвенит комаром (з-з-з-з-з);

б. «Кто больше?»:

-Выпустит воздуха из проколотой шины (с-с-с-с-с);

-Задует свечей на именном торте (ф-ф-ф-ф-ф).



Гимнастика для щёк

1. Втягивание и раздувание щёк поочерёдно
2. Перегонка воздуха из одной щеки сначала в другую щёку, затем под нижнюю губу, затем под верхнюю губу

Гимнастика нижней челюсти



1. Упор кулаками в нижнюю челюсть и давление челюстью на кулаки
2. Различные движения нижней челюстью: вверх-вниз, назад-вперёд, круговые



Гимнастика губ

1. Удерживание губ в улыбке, передние верхние и нижние зубы обнажены.
2. Напряжённая улыбка с сомкнутыми зубами и вытягивание губ трубочкой.
3. Спокойное открывание и закрывание рта, губы в положении улыбки.
4. Различные движения губ с сомкнутыми зубами: вверх-вниз, влево-вправо, круговые.



Гимнастика языка

1. Вращение языком по кругу в пространстве между губами и зубами и задержка языка под правой и под левой щёками поочередно.
2. Высунуть широкий язык.
3. Высунуть узкий язык.
4. Чередование положений языка: широкий – узкий.
5. Подъем языка за верхние зубы.
6. Чередование движений языка: вверх-вниз.
7. Чередование следующих движений языка (при опущенном кончике): отодвигать язык вглубь рта – приближать к передним нижним зубам.

1. *Взяв небольшой зеркало и глядя в него, попытайтесь произнести гласные звуки, строго соблюдая следующие правила. Помните, что вдох и выдох должны быть бесшумными. Каждый звук следует повторять по несколько раз:*

Звук [у] – рот сложен трубочкой. Воздух выдыхается в узкое кольцо губ.

Звук [ы] – губы раскрыты, зубы раздвинуты на расстояние мизинца, нижняя челюсть немного впереди верхней, выдыхаемый воздух должен выходить в середину отверстия между зубами.

Звук [и] – расстояние между зубами – кончик мизинца, верхняя челюсть над нижней. Струя воздуха должна проходить между зубами.

Звук [о] – форма рта- кольцо, более широкое, чем при произнесении звука [у]. Воздух идет широкой теплой струей.

Звук [э] – губы раскрыты горизонтально, расстояние между зубами – большой палец, гортань широко открыта. Выдох направлен в середину зубов.

Звук [а] – гортань широко открыта, рот – большое кольцо, верхние зубы открыты, нижние закрыты губой. Воздух при выдохе очень теплый.

2. Произнесите гласные звуки в сочетании. При этом нужно следить за равномерностью, плавностью движений диафрагмы (в области живота) и за точностью открытия рта и разжимания зубов на каждом выдохе. Упражнение нужно повторять много раз в течении нескольких занятий. С каждым днем упражнение надо делать все быстрее:

а) У – У – Ы – Ы; б) У – У – И – И; в) У – У – О – О; г) У – У – Э – Э; е) У – У – А – А

3. Произнесите следующие словосочетания согласных с гласными (слоги). Слоги нужно произносить, четко выговаривая каждый звук. Упражнение выполняется многократно в течении ряда занятий:

а) ПА-ПО-ПУ-ПЭ-ПЫ-ПИ; б) БА-БО-БУ-БЭ-БЫ-БИ; в) ДА-ДО-ДУ-ДЭ-ДЫ-ДИ; г) ХА-ХО-ХУ-ХЭ-ХЫ-ХИ; е) КА-КО-КУ-КЭ-КЫ-КИ; ф) ГА-ГО-ГУ-ГЭ-ГЫ-ГИ; г) НА-НО-НУ-НЭ-НЫ-НИ; д) МА-МО-МУ-МЭ-МЫ-МИ; е) ФА-ФО-ФУ-ФЭ-ФЫ-ФИ; и) ВА-ВО-ВУ-ВЭ-ВЫ-ВИ; к) ЛА-ЛО-ЛУ-ЛЭ-ЛЫ-ЛИ; л) РРА-РРО-РРЭ-РРЫ-РРИ; м) ЧА-ЧО-ЧУ-ЧЕ-ЧИ; н) ЦА-ЦО-ЦУ-ЦЭ-ЦЫ; о) СА-СО-СУ-СЭ-СЫ-СИ; п) ША-ШО-ШУ-ШЭ-ШЫ; q) ЩА-ЩО-ЩУ-ЩЕ-ЩИ; r) ЗА-ЗО-ЗУ-ЗЭ-ЗЫ-ЗИ; s) ЖА-ЖО-ЖУ-ЖЭ-ЖЫ.

4. Произнесите сочетания трех одинаковых согласных с гласными. Нужно начинать с медленного темпа, а затем, с каждым днем ускорять его, доведя до быстрого:

а) ТТА-ТТО-ТТУ-ТТЭ-ТТЫ-ТТИ; б) ББА-ББО-ББУ-ББЭ-ББЫ-ББИ; в) ХХА-ХХО-ХХУ-ХХЭ-ХХЫ-ХХИ.

5. Произнесите сочетания в слогах шепотом, но так, чтобы было слышно. Произносите сначала медленно и сильно. Звук [т] надо произносить энергично. С каждым днем темп рекомендуется ускорять, но твердость и сила удара на [т] должна оставаться постоянной:

- а) ПТА – ПТО – ПТУ – ПТЭ – ПТЫ – ПТИ; б) БТА – БТО – БТУ – БТЭ – БТЫ – БТИ; в) ХТА – ХТО – ХТУ – ХТЭ – ХТЫ – ХТИ.

6. Проговорите следующие сочетания звуков:

- а) ТАДИТА-ТАДИТЯ, ТАДИТО-ТАДИТЁ, ТАДИТУ-ТАДИТЮ, ТАДИТЫ-ТАДИТЕ;
б) ДАДИТА-ДАДИТЯ, ДАДИТО-ДАДИТЁ, ДАДИТУ-ДАДИТЮ, ДАДИТЫ-ДАДИТЕ;
в) РЛА-РЛЯ-РЛЁ-РЛО-РЛУ-РЛЮ-РЛЭ-РЛЕ-РЛЫ-РЛИ;
г) МФА-МФЯ-МФЁ-МФО-МФУ-МФЮ-МФЭ-МФЕ-МФЫ-МФИ;
д) ДРДА-ДРДЯ-ДРДО-ДРДЁ-ДРДУ-ДРДЮ-ДРДЭ-ДРДЕ-ДРДЫ-ДРДИ;
е) ВЗВА-ВЗРА-ФСТРА-ВСТКА-ФКСТА.

Скороговорки

- a) Рододендроны из дендрария;
- b) У нас на дворе – подворье погода размокропогодилась;
- c) Тридцать три корабля лавировали-лавировали, да не вылавировали;
- d) Королева Клара строго карала Карла за кражу коралла;
- e) Рапортовал, да не дорапортовал, дорапортовывал, да зарапортовался;
- f) Осип охрип, Архип осип;
- g) Ловко лавируя в ларингологии, лекарь ларинголог легко излечивал ларингиты;
- h) Инцидент с интендантом;
- i) Прецедент с претендентом;
- j) Константин констатировал;
- k) Водовоз вез воду из-под водопровода;
- l) Ткет ткач ткани на платки Тане;
- m) А мне не до недомогания;
- n) Около кола колокола, около ворот коловорот;
- o) Всех скороговорок неперескороговоришь, неперевыскоговоришь.

В четверг четвёртого числа, в четыре с четвертью часа, лигурийский регулировщик регулировал в Лигурии, но тридцать три корабля лавировали, лавировали, да так и не вылавировали, и потом протокол про протокол протоколом запротоколировал, как интервьюером интервьюируемый лигурийский регулировщик речисто, да не чисто рапортовал, да так зарапортовался про размокропогодившуюся погоду, что дабы инцидент не стал претендентом на судебный прецедент, лигурийский регулировщик акклиматизировался в неконституционном Константинополе, где хохлатые хохотушки хохотом хохотали и кричали турке, который начерно обкурен трубкой:

*Не кури, турка, трубку, купи лучше кипу пик, лучше пик кипу купи,
а то придёт бомбардир из Брандербурга — бомбами забомбардирует за то, что некто чернорылый у него полдвора рылом изрыл, вырыл и подрыл!*

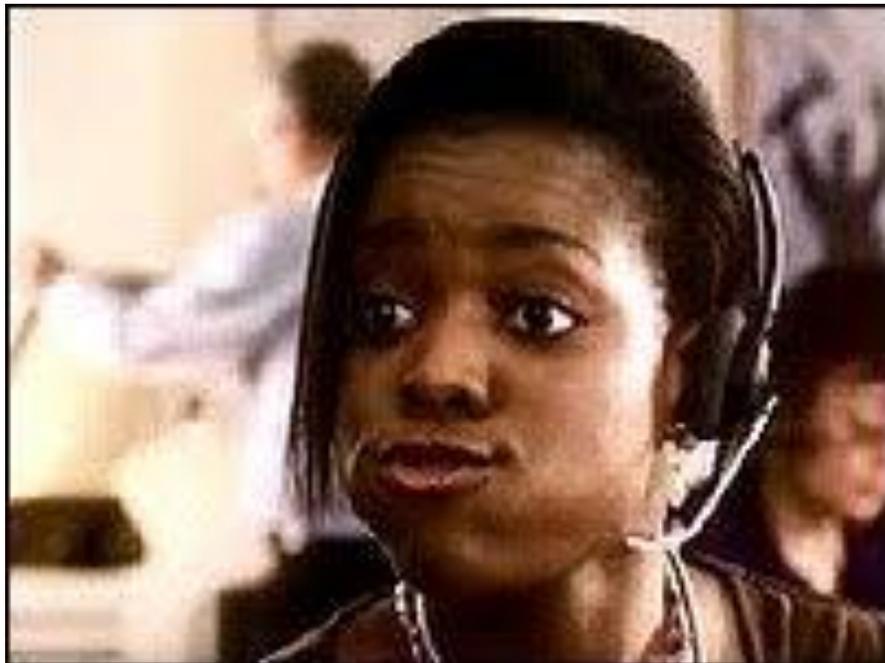
Но на самом деле турка не был в деле, да и Клара-кряля в то время кралась к ларю, пока Карл у Клары крал кораллы, за что Клара у Карла украла кларнет, а потом на дворе деготниковой вдовы Варвары два этих вора дрова воровали. Но, грех — не смех, не уложить в орех. О Кларе с Карлом во мраке все раки шумели в драке, вот и не до бомбардира вора было, но и не до деготниковой вдовы, и не до деготниковых детей.

Зато рассердившаяся вдова убрала в сарай дрова: раз дрова, два дрова, три дрова — не вместились все дрова, и два дровосека, два дровокола-дроворуба для расчувствовавшейся Варвары выдворили дрова вширь двора обратно на дровяной двор, где цапля чахла, цапля сохла, цапля сдохла.

Цыпленок же цапли цепко цеплялся за цепь; молодец против овец, а против молодца сама овца, которой носит Сеня сено в сани, потом везёт Сенька Соньку с Санькой на санках: санки — скок, Сеньку — в бок, Соньку — в лоб, все — в сугроб, а оттуда только шапкой шишки сшиб, затем по шоссе Саша пошёл, саше на шоссе Саша нашёл.

Сонька же — Сашкина подружка шла по шоссе и сосала сушку, да притом у Соньки-вертушки во рту ещё и три ватрушки — аккурат в медовик, но ей не до медовика — Сонька и с ватрушками во рту пономаря перепономарит, перевыпономарит: жужжит, как жужелица, жужжит, да кружится: была у Фрола — Фролу на Лавра наврала, пойдёт к Лавру на Фрола Лавру наврёт, что — вахмистр с вахмистршей, ротмистр с ротмистршей, у ужа — ужата, у ежа — ежата, а у него высокопоставленный гость унёс трость, и вскоре опять пять ребят съели пять опят с полчетвертью четверика чечевицы без червоточины, да тысячу шестьсот шестьдесят шесть пирогов с творогом из сыворотки из-под простокваши, — о всём о том охало кола колокола звоном раззванивали, да так, что даже Константин — зальцбургский бесперспективняк из-под бронетранспортёра констатировал:

Как все колокола не переколоколовать, не перевыколоколовать, так и всех скороговорок не перескороговорить, не перевыскороговорить; но попытка — не пытка.



Это упражнение является одним из самых популярных и эффективных для развития дикции. Рекомендуется положить за щеку небольшие предметы (орешки, конфеты, камушки) и пытаться говорить так, как будто во рту ничего нет. При этом, конечно, необходимо соблюдать осторожность, чтобы не подавиться! Сначала речь будет неразборчивой, но путем напряжения мышц артикуляторных органов нужно постараться преодолеть неразборчивость. В этом и заключается тренировка. Человек постепенно привыкает говорить, напрягая артикуляционные мышцы, и эта привычка сохраняется в повседневной речи.

Манера выговаривать слова включает в себя характерный для каждого индивидуума темп речи, продление или редукцию слогов и т.п. Эта манера не уникальна, так как близкие люди, долго живущие вместе, говорят похоже. Представляется, что манера выговаривать слова связана не только и не столько с характером артикуляции, а определяется главным образом специфической ритмической структурой слова (соотношением по длительности и интенсивности ударного и безударных слогов в слове), а также особыми модификациями интонации. Выпадение звуков слова искажает его смысл, затрудняет устное общение и взаимопонимание. В качестве примера можно привести фразу: «Матрите, башка пишла!», что в переводе означает «Смотрите, бабушка пришла!».

Манера произносить слова тесно связана с понятием **стиля произношения**. Нормативная, стандартная манера соотносится с полным или нейтральным стилем, а все индивидуальные особенности произношения присущи именно разговорному стилю. Манера произношения часто характеризуется диалектными особенностями ритмики и интонации.

Выделяются следующие недостатки речи, которые можно отнести к манере произношения:

1. Эканье — вставка паразитических звуков типа [э], [м:] и т.п. в паузах между фразами или словами. Это звуки неполного образования, часто менее интенсивные, чем языковые. Иногда они незаметны, а иногда наоборот и вызывают раздражение у слушающих. Рекомендуется избегать эканья в ситуациях делового общения.

2. Продление гласных и иногда согласных в конце фразы. Чаще всего продляются гласные в союзах: «что», «и», в словах-паразитах: «ну», «вот», в некоторых предлогах, в слове «это», иногда в личных местоимениях.

3. Задержка дыхания на вдохе, что происходит неосознанно, когда речевое звучание должно появиться буквально в следующее мгновение и еще не закончилась фаза контроля и селекции речевых единиц.

4. Шумные вздохи (вдох и выдох) перед началом фразы. Они также неуместны и нежелательны в официальной обстановке.

5. Чмокание — шумное «отлипание» средней части спинки языка от неба и боков языка от щек. Оно меньше контролируется говорящим, чем эканье или шумные вздохи. Слабое чмокание — смачивание полости рта, сглатывание — физиологически свойственно всем и производится машинально. Чмокание неприятно для слушателя, важно уметь контролировать этот процесс.

6. Назализация — произнесение в нос конечных гласных в словах. Это происходит из-за небрежного, преждевременного опускания мягкого неба (и язычка) еще до окончания фразы. Назализация оценивается как вульгарная черта в речи.

7. Эмканье — смыкание губ в конце слов, когда гласный еще звучит (в городе[м], девушки[м] и т.п.). Это также результат речевой небрежности, которую следует преодолевать.

Для улучшения речевых навыков, касающихся манеры выговаривать слова, необходимо постоянно слушать и стараться точно воспроизводить нормативную речь полного или нейтрального стилей. К сожалению, образцы такой речи сейчас уже редко можно услышать даже по радио и телевидению, это преимущественно речь людей, прошедших специальную подготовку, — профессиональных дикторов и актеров. Существуют лингафонные курсы русского языка для иностранных учащихся, которые также содержат образцы нормативной русской речи. Всем, кто хочет улучшить свою манеру произношения, можно порекомендовать заниматься самостоятельно по этим курсам.

Эмоциональная грамотность, позволяющая распознавать эмоции других людей и правильно выражать свои.

Интонационно правильно раскрасить Вашу речь помогут специальные упражнения для развития силы голоса:

1. *Прочитайте тексты, меняя в зависимости от содержания силу голоса:*

Была тишина, тишина, тишина.
Вдруг грохотом грома сменилась она!
И вот уже дождик тихонько — ты слышишь? -
Закапал, закапал, закапал по крыше...
Наверно, сейчас барабанить он станет
Уже барабанит! Уже барабанит!

Скажи погромче слово «гром» -
Грохочет слово, словно гром!

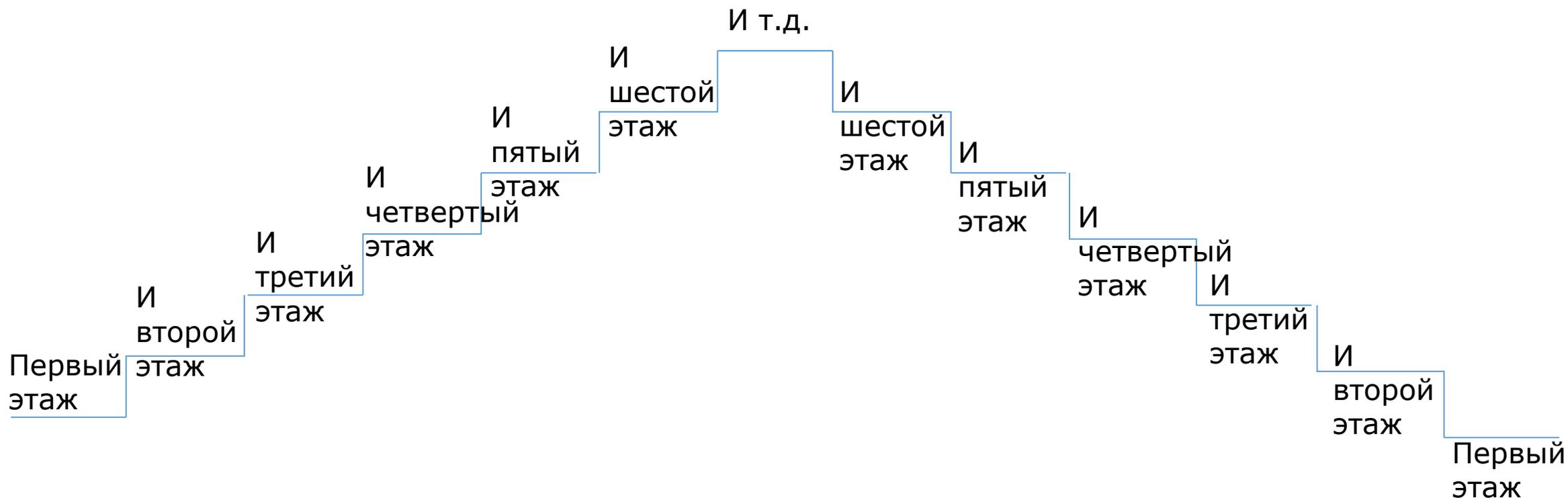
Гром грохочет — бух! Трах!
Словно горы рушит.
Тишина в испуге — ах! —
Затыкает уши.

Иду вперед (тирлим-бом-бом) —
И снег идет (тирлим-бом-бом),
Хоть нам совсем, совсем не по дороге!
Но только вот (тирлим-бом-бом)
Скажите, от — (тирлим-бом-бом),
Скажите, от — чего так зябнут ноги?

Я сижу и слушаю, не дыша,
Шорох шуршащего камыша.
Камышинки шепчутся:
— Ши, ши, ши!
— Что вы тихо шепчете, камыши?
Разве так шушукаться хорошо?
А в ответ шуршание:
— Шо, шо, шо!
— С вами я шушукаться не хочу!
Я спою над речкой и спляшу,
Даже разрешения не спрошу!
Я спляшу у самого камыша!
Камышинки шепчутся:
— Ша, ша, ша...
Словно просят шепотом:
— Не пляши!..
До чего пугливые камыши!
Лейся, лейся, дождик, дождик! Я хочу расти,
расти!
Я не сахар! Я не коржик! Не боюсь я сырости!

Изменение высоты голоса:

2. Называйте этажи по которым Вы мысленно поднимаетесь, повышая каждый раз тон голоса, а затем спускайтесь вниз.



Изменение высоты голоса:

3. Произнесите фразу с повышением голоса к ее концу: «Гнев, о богиня, воспой Ахиллеса, Пелеева сына!»

4. Прочитайте стихотворение таким образом, чтобы повышение и понижение высоты голоса соответствовало содержанию высказывания:

Чтоб овладеть грудным регистром,
Я становлюсь аквалангистом.
Все ниже опускаюсь, ниже!
А дно морское ближе, ближе!..
И вот уж в царстве я подводном!
Хоть погрузился глубоко,
Но голосом грудным, свободным
Распоряжаюсь я легко.
Чтоб овладеть грудным регистром,
Полезно стать аквалангистом.



5. «Рисуйте» голосом линию движения прыжка в высоту:

**Над планкой
быстро пролечу.**

Теперь мне надо

И вот лечу!

Опуститься,

**чтоб мягко
падать научиться.**

Прыжок.

Разбег.

6. Добейтесь звонкости, собранности звука, произнося плавно и протяжно звук «М».
7. Произнесите протяжно и плавно (как при пении) слоги: ми, мэ, ма, мо, му, мы.
8. Это упражнение надо выполнять вдвоем. Между двумя разговаривающими должно быть достаточно большое расстояние (хотя бы 6-10 метров), говорить надо тихо, почти шепотом, но отчетливо. Тема беседы заранее не обговаривается. Перед выполнением упражнения вы должны разработать речевую ситуацию (например, представить, что рядом находится кто-то третий, которому по каким-либо причинам не должно стать известным содержание вашей беседы).
9. Придумайте речевую ситуацию, когда разговор между двумя людьми должен происходить на значительном расстоянии и негромко. Продемонстрируйте эту беседу.

Выработка подвижности голоса:

10. Произнесите слова сначала медленно, затем постепенно ускоряйте темп до очень быстрого с последующим замедлением: "Быстро ехали, быстро ехали, быстро ехали... быстро ехали... быстро ехали".

11. *Прочитайте приговорку с постепенным ускорением:*

Божья коровушка,
Полети на облышко,
Принеси нам с неба,
Чтобы было летом:
В огороде бобы,
В лесу ягоды, грибы,
В роднике водица,
Во поле пшеница.

12. *Прочитайте стихотворение в заданном темпе:*

Еле-еле, еле-еле - - -(медленный темп)
Завертелись карусели. - - -(медленный темп)
А потом, потом, потом - - -(средний темп)
Все бегом, бегом, бегом! - - -(быстрый темп)
Все быстрее, быстрее, бегом, - - -(очень быстрый темп)
Карусель кругом, кругом! - - -(очень быстрый темп)
Тише, тише, не спешите - - -(средний темп)
Карусель остановите. - - -(средний темп)
Раз, два, раз, два - - -(медленный темп)
Вот и кончилась игра. - - -(медленный темп)

13. Подберите стихотворное произведение, в котором изменение темпа речи играет важную роль для понимания содержания.

Работа над тоном речи:

14. Произнесите фразу "Какая у него профессия" так, чтобы выразить: восхищение; сочувствие; презрение; пренебрежение; вопрос; зависть; вопрос-переспрос; удивление.

15. Прочитайте текст в соответствии с авторскими ремарками:

Пришла?! Мне страшно за тебя! - - -(со страхом)
Во всем вини саму себя! - - -(со страхом)

Пришла?! А самолюбье где? - - -(с осуждением)
За ним как верный пес везде! - - -(с осуждением)

Пришел!? Так обмануть меня! - - -(с презрением)
Ты не мужик, а размазня! - - -(с презрением)

Пришел?! Вот и попался, друг! - - -(с ехидством)
Меня ведь не обманешь вдруг! - - -(с ехидством)

Пришла! Знать, так тому и быть! - - -(радостно)
Нам друг без друга не прожить! - - -(радостно)

Ушел!.. Придет иль нет? Загадка. - - -(с тревогой)
Я поступила с ним так гадко! - - -(с тревогой)

Ушел! Гора свалилась с плеч! - - -(с облегчением)
Избави бог от этих встреч! - - -(с облегчением)



Работа над тоном речи:

16. Соедините реплики персонажей и авторские слова:

Реплики:

- a. "Сашенька, хватит сердиться! Извини меня, если я тебя обидела...«
- b. "И ты еще издеваешься? И ты еще осмеливаешься спрашивать?«
- c. "Я на тебя нисколько не сержусь. Клянусь.«
- d. "Я ни в чем не виновата!«
- e. "Да-а-а, с тобой каши не сварить..."

Авторские слова:

- a. — с сожалением протянула она.
- b. — сказала она тихо, но решительно.
- c. — кричала и даже взвизгивала она, размахивая руками.
- d. — сказала она веселым голосом.
- e. — сказала она кающимся голосом.

17. Определите, каким тоном разговаривают с Золушкой отец, мачеха, сестры, фея, принц. Слова для справок: добрый, злой, восторженный, равнодушный, грубый, нежный, удивленный, испуганный, грустный, официальный, дружеский.

18. Расскажите об опоздании студента на лекцию от лица профессора, читавшего лекцию, самого студента, вахтера.

19. Придумайте речевую ситуацию, в которой об одном и том же событии можно рассказать от лица разных героев. Обратите внимание на тон речи.

20. Подберите отрывок из произведения для детей с прямой речью героев. Проанализируйте, каким тоном надо читать реплики. Какие средства в тесте помогают верно выбрать тон речи?

Техника ПАУК поможет тебе разговорить клиента

Поддержка – Поощряй высказывание клиента. Поддерживай его инициативу. При общении используй технику «угу-ага».

Активизация – Задавай клиенту вопросы, чтобы узнать больше информации

Уяснение – Уточняй у клиента: «Позвольте уточнить, правильно ли я вас поняла»

Комментарий – Высказывай актуальные рекомендации по решению вопроса клиента.

Что важно помнить при использовании техники

ПАУК

При поддержке клиента

1. Не злоупотребляй «Угу-ага».
2. Используй также слова : "да", "так", "да, я Вас поняла", "хорошо", "да, я Вас слушаю..." и т.д.



Пример:

Клиент: «У вас есть отделение по адресу г. Симферополь, ул. Киевская 55?»

Сотрудник КЦ: «Да, я сейчас обязательно проконсультирую Вас по адресам и режимам работы отделений»

Сотрудник КЦ: «Иван Иванович, но возможно я смогу Вам помочь? Подскажите, по какому вопросу Вы хотите обратиться в офис?»»

Используй технику «Вежливый отказ»

- Продемонстрируй понимание.
Эмоционально присоединись
- Аргументируй отказ
- Предложи альтернативу

Как вежливо отказать клиенту?

Пример:

Клиент: «Я хочу узнать остаток по карте своего мужа»

Сотрудник КЦ: Ирина Петровна, для получения финансовой информации Вашему супругу надо перезвонить на Горячую Линию самостоятельно. Возможно супруг рядом?

Клиент: Нет

Сотрудник КЦ: Ваш супруг может узнать баланс по карте позвонив на горячую линию, а также в банкомате или в отделении нашего Банка.

Сотрудник: Ирина Петровна, могу я вам еще чем то помочь?

Клиент: Мне нужен пароль от интернет-банка.

Сотрудник КЦ (после идентификации и проверки информации в М-Банке): Иван Иванович, к сожалению у Вас не подключена услуга "Личный код" и на Горячей Линии нет возможности выслать Вам новый пароль. Это сделано для Вашей безопасности, т.к. доступ к Вашим паспортным данным может возыметь любой человек, а "Личный Кабинет" будете знать только Вы.

Сотрудник КЦ: Иван Иванович, давайте я подберу для Вас ближайший офис, где Вы сможете сменить пароль для входа в Интернет Банк, а также подключить услугу "Личный Кабинет"

Что важно знать о конфликте?

Конфликт – это столкновение, серьезное разногласие, спор.

Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и т.п.

Конфликтогены – это слова, жесты, оценки, суждения, действия, бездействие одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации



Коммуникативные конфликтогены - грубость и оскорбления, обвинения и оправдания, запреты и возражения, категоричность, перебивания.

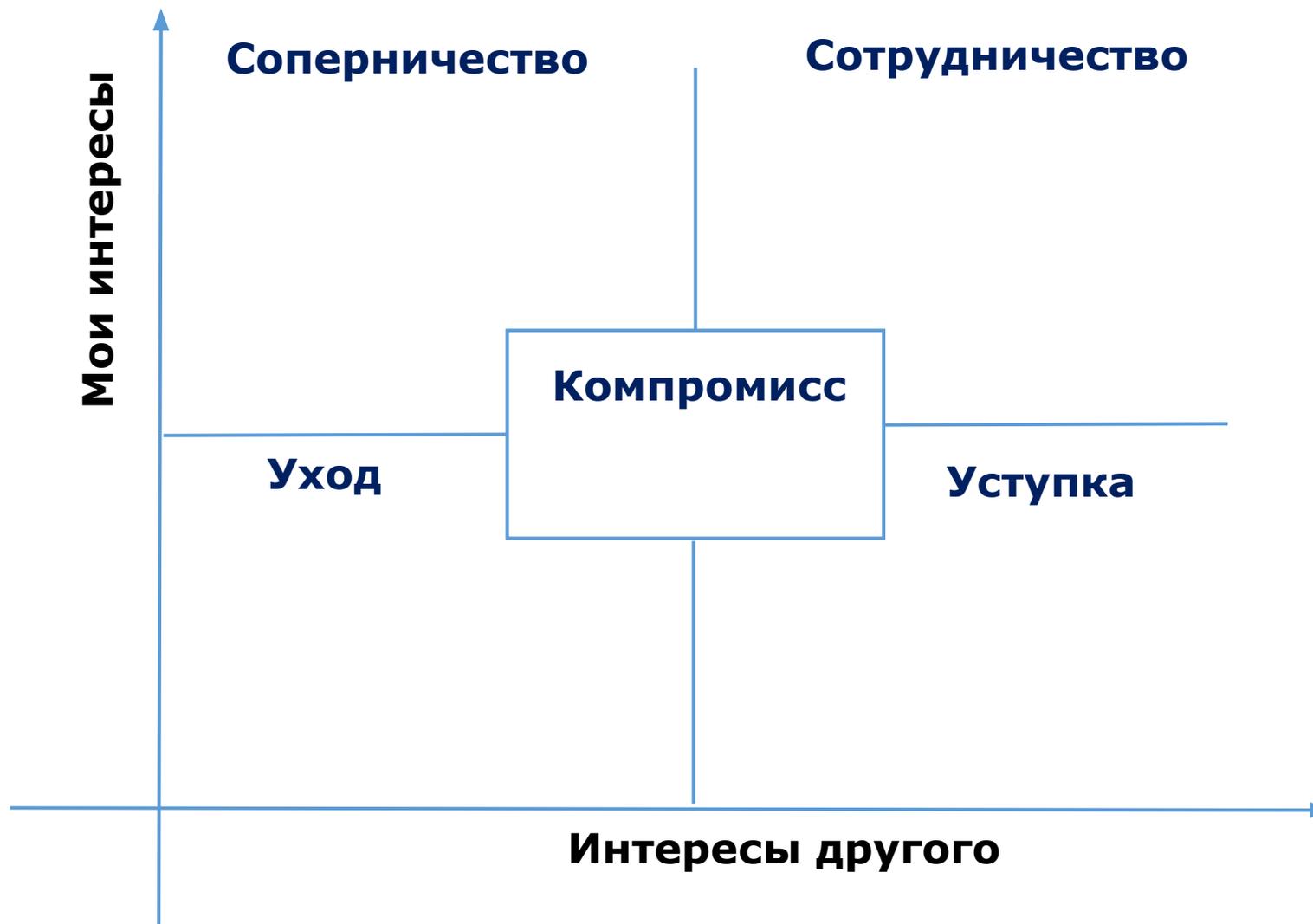


Поведенческие конфликтогены - это нарушение договоренностей, обещаний и принятых гласных и негласных норм взаимоотношений, агрессивные жесты, мимика, действия, неаккуратность, необязательность, нарушение правил приличия.



Ситуационные конфликтогены - обусловлены событиями и явлениями, которые вызывают негативные реакции: очередь, режим работы, неработающее оборудование, технические неполадки, отключение света и т.д.

Модели поведения в конфликтных ситуациях



Модели поведения - уход

Данная форма поведения выбирается тогда, когда человек не хочет отстаивать свои права, не имеет компетенций и знаний для аргументации, не может сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. При таком стиле предполагается уход от ответственности за решения. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения.



The background of the slide features a large, semi-transparent image of a man in a dark suit and glasses, gesturing with his right hand raised. In the background, there is a smaller, semi-transparent image of a man in a white shirt, also with his hand raised, suggesting a conflict or negotiation scenario.

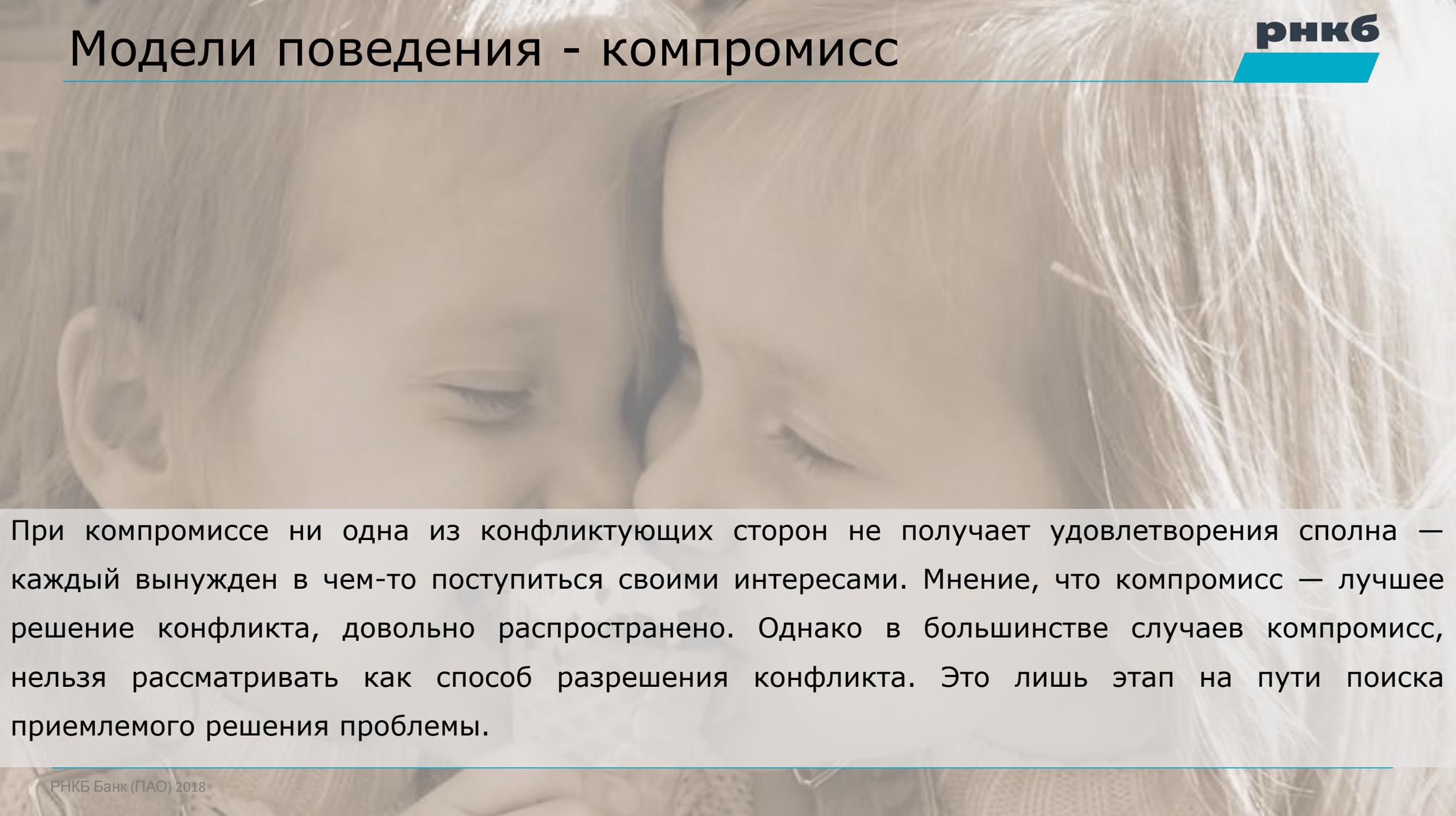
Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Это может быть связано с психологическими особенностями человека — неспособностью и нежеланием вступать в конфронтацию. На уступки можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта — занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта

Модели поведения - соперничество

A background image showing two men in dark suits pulling on a thick white rope, representing a tug-of-war or competition. The image is semi-transparent, allowing the text to be overlaid.

Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т. д. Таким способом можно разрешить конфликтную ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников и ради этого стоит пойти на риск. Однако, в большинстве случаев даже, если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта и это обязательно проявится в другой ситуации.

Например, данную модель можно применять в ситуации, когда клиент просит нарушить внутренние правила или закон. При этом поведение сотрудника вежливое и сдержанное. Но мы не должны идти на поводу у клиента. Важно аргументировать свой отказ по технике «Вежливый отказ»



При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна — каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Мнение, что компромисс — лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

Модели поведения - сотрудничество

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи.

Сотрудничество — самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта.

Секреты поведения в конфликтных ситуациях **РНКБ**

- **Будь уверен в себе**
- **Проявляй спокойствие**
- **Контролируй свои эмоции**
- **Не принимай оскорбления клиента на свой счет**
- **Делай клиенту комплименты, если это возможно**
- **Предлагай клиенту конкретные решения**

Как работать с жалобами?

Используй Алгоритм работы с жалобами

- Скажите «спасибо»
- Объясните, почему вы приветствуете жалобу
- Извинитесь за ошибку
- Обещайте незамедлительно принять меры для решения проблемы
- Выясните необходимую информацию
- Быстро исправьте ошибку
- Убедитесь, что клиент доволен
- Предотвращайте ошибки в будущем.



Как работать с жалобами?

Пример:

Клиент: «Я хочу пожаловаться, так как мне подключили платное смс, хотя я об этом не просил»

Сотрудник:

- 1 – 2. Иван Иванович, спасибо, что обратились к нам на горячую линию и уведомили о данной ситуации.
3. Приносим вам извинения за сложившиеся неудобства
4. Сделаю со своей стороны всё, чтобы вы остались довольны
5. Для того, чтобы я могла незамедлительно уладить ситуацию, ответьте пожалуйста на некоторые вопросы: в каком отделении вы обслуживались?; у какого специалиста?

Сотрудник: Иван Иванович, смс-информирование легко отключить. А скажите Вы уже успели оценить преимущества смс - информирования? или Иван Иванович знаете ли Вы о ... (преимущества смс-информирования)?

Клиент: Мне не нужно смс – информирование, у меня есть мобильное приложение.

6. Я вас поняла. Иван Иванович, полученную информацию от Вас я направлю в соответствующее подразделение.
7. Скажите, пожалуйста, остались ли у вас вопросы? или Могу я Вам еще чем-то помочь?

Лучшее оружие – это твоя компетентность.

Если поддерживать **вежливый тон** и быть **экспертом**, то **клиент** в итоге **извинится**.

Используй знания, которые ты узнал!

РНКБ

**Стань помощником,
которого любят клиенты!**



**Спасибо за
внимание**