

# ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ

Стандарты и правила  
телефонного этикета

# К ПРИЕМУ ЗВОНКА БУДЬ ГОТОВ!

## «Неосязаемые стандарты»

- ◎ 1. Ваше отношение
- ◎ 2. Ваш эмоциональный настрой
- ◎ 3. Ваш-голос-ваш инструмент

# ОТНОШЕНИЕ

- ◎ -ВОТ В ЧЕМ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ  
главный секрет  
первоклассного обслуживания

# ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ

Означает

- 1. Доброжелательность
- 2. Вежливость
- 3. Сопереживание
- 4. Энергичность
- 5. Открытость в общении
- 6. Интерес к проблемам звонящего
- 7. Готовность помочь

# ПОЗИТИВНОМУ ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ НАСТРОЮ МЕШАЮТ

- ⊙ 1. Зависимость от личных проблем
- ⊙ 2. Усталость, вялость, нетерпеливость
- ⊙ 3. Раздражение
- ⊙ 4. Замкнутость
- ⊙ 5. Неуверенность, растерянность
- ⊙ 6. Безразличие

# 11 ДРУЗЕЙ ПОЗИТИВНОГО НАСТРОЯ

- 1.Ваша профессиональная компетентность
- 2.Понимание причин трудного поведения клиента
- 3.Умение находить положительные моменты в трудных ситуациях
- 4.Установка «могло быть хуже»
- 5.Дух здорового соревнования
- 6.Системный анализ ситуации
- 7.Освобождение от чувства вины
- 8.Дополнительный кислород
- 9.Периоды отдыха
- 10.Интерес к работе
- 11.Стремление к высокому качеству, а не к безупречности

# ВАШ ГОЛОС- ВАШ ИНСТРУМЕНТ

- ◎ 1. Тон
- ◎ 2. Тембр
- ◎ 3. Слышимость
- ◎ 4. Уверенность
- ◎ 5. Выразительность

# ПРОТОКОЛ ПЕРВЫХ СЕКУНД

## Последовательность Ваших действий:

- ◎ 1. Улыбнитесь
- ◎ 2. Снимите трубку предпочтительно после первого звонка, но обязательно до третьего
- ◎ 3. Произнесите полную формулу представления с учетом восприятия клиента, основного потока входящих звонков и полномочий администратора

# ТРИ МОДУЛЯ ФОРМУЛЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

## ○ **Модуль первый- установление контакта**

-Назначение-приглашение к общению.

-Формула выражения- приветствие

-Статус-обязательный

## ○ **Модуль второй- опознавание**

-Назначение-Идентификация отвечающей стороны

-Формула выражения - представление(название компании)

-Статус- обязательный

## ○ **Модуль третий-Наведение**

-Назначение- Готовность помочь

-Формула выражения –различная

-Статус-дополнительный

# СКАНИРОВАНИЕ

- -это получение администратором в профессиональной и одновременно тактичной форме информации о личности звонящего и о причине его обращения необходимой для эффективного завершения звонка
- -Никогда не начинайте со сканирования, если Вам известно, что сотрудник с которым Вам нужно соединить отсутствует

# ВОПРОСЫ ПРИ СКАНИРОВАНИИ

## ○ Кто?

Кто его спрашивает?

Кто Вы?

С кем я говорю?

Как ваша фамилия?

Представьтесь

## ○ Откуда?

Вы откуда?

Вы из какой  
компании?

Запретные фразы

## ○ Кто?

Как я могу Вас  
представить?

Как Вас представить  
г-ну Петрову?

Могу я узнать ваше  
имя?

## ○ Откуда?

Могу я узнать какую  
компанию Вы  
представляете?

Рекомендуемые фразы

## ⦿ Зачем?

- Вы по какому вопросу звоните?
- Какой у Вас вопрос?
- Что бы вы хотели!
- Какой вопрос?

**Запретные фразы**

## Зачем?

- Как я могу сообщить г-ну Федорову о цели Вашего звонка
- Я могу уточнить цель Вашего обращения?

**Рекомендуемые фразы**

# РЕЖИМ ОЖИДАНИЯ

- Используйте режим ожидания только по назначению
- Всегда спрашивайте разрешения на перевод в режим ожидания(исключение неск-ко внешних звонков ,поступающих одновременно)
- Сообщайте звонящему, как долго может продлиться ожидание
- Следите за временем ожидания: соблюдайте правило 30 секунд
- Всегда благодарите за ожидание
- Имейте в виду, что в ряде случаев предложение повторного или ответного звонка эффективнее ожидания

# ПЕРЕВОД В РЕЖИМ ОЖИДАНИЯ

- Подождите
- Не кладите трубку
- Подождите секундочку(минуточку)
- Сейчас
- (Без слов)
- Возврат к задержанному звонку
- Алло?
- Вы здесь?
- Вы слушаете?

**Запретные фразы**

- ⦿ -Разрешите я уточню эту информацию для Вас, Вы можете подождать?
- ⦿ -К сожалению, линия занята, Вам удобно перезвонить через 10 минут, пожалуйста
- ⦿ -Возврат к задержанному звонку
- ⦿ -Марина, спасибо, что подождали
- ⦿ -Спасибо за ожидание
- ⦿ -Извините за ожидание

**Рекомендуемые фразы**

# ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

- Ошибаться при наборе внутреннего номера
- Делать переадресацию молча
- Торопиться переадресовать звонок, если можно помочь своими силами
- Делать переадресацию без разрешения сотрудника
- При возврате звонка (линия занята) снова вынуждать клиента сообщать о цели своего звонка
- Употреблять запретные фразы
- Брать на себя 100% ответственности за завершение звонка
- Быть профессионально компетентным и адресовать звонок правильному сотруднику
- Называть клиенту имя сотрудника к которому будет переадресован звонок
- Спрашивать разрешение на переадресацию
- Благодарить за разрешение переадресации
- Контролировать процесс переадресации
- Пользоваться правильными фразами

**Плохо**

**Хорошо**

# 10 ПРАВИЛ ПРИЕМА СООБЩЕНИЙ

- 1. Всегда принимать сообщение ,если звонящий об этом просит
- 2. Всегда предлагать записать информацию как минимально возможную помощь
- 3. Записывать сообщения, а не запоминать их
- 4. Записывать всегда на специальных бланках, в том числе на электронных носителях.
- 5. Записывать все необходимые поля бланка
- 6. Записывать ин-фу кратко и точно
- 7. Уточнять . Если не расслышали
- 8. Повторять записанное сообщение вслух
- 9. Благодарить клиента за оставленное сообщение
- 10. Контролировать передачу сообщения адресату