



Рабочая тетрадь
к базовому курсу обучения

29.04.15

Астерос Сервис Самара

8 шагов к телефонному этикету



- Обращайся к клиенту по имени/имени отчеству в течение всего разговора
- Благодарю за ответы и действия и используй вежливые слова (особенно при просьбах)
- Следи за речью (не используй слова-паразиты и лишние звуки)
- Не перебивай клиента
- Не начинай фразы со слова «нет» (искл.: был задан закрытый вопрос, требующий ответа специалиста «нет»)
- Уточни в конце разговора, остались ли вопросы
- Предложи Линию качества
- Поблагодари за обращение



Используем:

Спасибо, пожалуйста, будьте добры

Обращение по Имени/ИО к Клиенту

Деловой стиль общения

Умеренно-эмоциональную речь

Вежливое возвращение

Клиента в сторону решения вопроса

Забываем про:

Употребление сленга

Сокращение слов (платежка, щас, пасиб)

Слова-паразиты (угу, ага, э-э-э)

Часто употребление одинаковых слов

Грубость и перебивание Клиента



Задачи:

- Использование специалистом стандартов общения
- Во время прослушки разговоров отметить использование «Воронки вопросов»
- Оценить комфортность со стороны клиента

Фраза дня:

№ п.п	Комментарии	Как сделал бы ты?
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Задачи:

- Использование специалистом стандартов общения
- Во время прослушки разговоров отметить использование «Воронки вопросов»
- Оценить комфортность со стороны клиента
- По возможности определить суть вопроса Клиента

Фраза дня:

№ п.п	Комментарии	Как сделал бы ты?
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Задачи:

- Использование специалистом стандартов общения
- Во время прослушки разговоров отметить использование «Воронки вопросов»
- Определить суть вопроса Клиента, как быстро оператор понимает вопрос, насколько заинтересован в решении вопроса
- Оценить комфортность со стороны клиента

Фраза дня:

№ п.п	Комментарии	Как сделал бы ты?
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Задачи:

- Использование специалистом стандартов общения
- Во время прослушки разговоров отметить использование «Воронки вопросов»
- Оценить комфортность со стороны клиента
- Определить суть вопроса Клиента, как быстро оператор понимает вопрос, насколько заинтересован в решении вопроса
- Отметить собственные варианты для решения вопроса Клиента

Фраза дня:

№ п.п	Комментарии	Как сделал бы ты?
1		
2		
3		
4		
5		
6		

№ п.п	Суть вопроса	Собственное решение
1		
2		
3		
4		
5		
6		



Ваш руководитель группы:
Тренер: Устинович Ольга 2344

Руководитель Службы сопровождения клиентов: Ванерке Наталья 1476