

Телефонный этикет оператора call центра:



Как правильно говорить с клиентом.



Как правильно говорить с клиентом

Оператор с call-центра, который знает правила разговора в линии и телефонный этикет, чувствует себя уверенно, тем самым адаптируясь под клиента и реализуя поставленные перед ним задачи.

Попробуем дать советы всем тем, кто пытается научиться правильно говорить по телефону. Это поможет вам не только улучшить эффективность общения с клиентом, но и заложит ростки навыков по расположению человека на другом конце провода.

КАК ПРАВИЛЬНО ПРЕДСТАВИТЬСЯ КЛИЕНТУ

Есть несколько вариантов:

- а) «Добрый день, охранная охрана!»
- б) «Добрый день, компания «Жедел Кузет», меня зовут Мадина. Слушаю Вас/Чем могу помочь Вам?»

Это даст клиенту уверенность, что он звонит в нужную организацию и что он говорит с «лицом» компании.

Три ключевых момента:

Обращаем внимание на то, что стандарты коммуникации оператора call-центра выдвигают следующее ключевое требование: строить фразы вежливо. Обращается к клиенту всегда следует на «Вы». Его задача — подстроиться под темп разговора абонента.



Вот ещё несколько нюансов, которые должен учесть оператор входящей и/или исходящей линии:

Три ключевых момента:

- **Улыбка.** Конечно, клиент не может увидеть вас во время разговора. Но он чувствует доброжелательность в вашем голосе.
- **Уверенность.** Работник контактного центра должен излучать уверенность в себе. Это не означает, что оператор общается с клиентом свысока. Голос оператора должен быть профессиональным: уверенным и равномерным.
- **Грамотность.** Дело не только в типичных ошибках: употребление словосочетания «дешёвые цены» вместо «низкие» и так далее. Это отсутствие русизмов, полонизмов, украинизмов в языке, а также исключение из лексикона телефонного сленга. Существует перечень фраз, которые не желательно использовать при разговоре с клиентом, чтобы соблюсти стандарты телефонного общения:

Что и говорить оператору?

я ВАС понимаю
Да, но
Вас **БЕСПОКОИТ** компания...
Не раньше, чем...
Вы не поняли...

Проблемы
Вы **ДОЛЖНЫ**
не могли бы Вы...
дело в том, что...
Что? Ещё раз...

Прошу прощения, что потревожил...
Вот смотрите...
ДЕНЬГИ
Я не в курсе...
Вы ошибаетесь...

Не факт!

Ну да...
ЖАЛОБА
Информация верна!
Что там у вас?

Акция проходит в следующих городах...
сегодняшний день

я понимаю **СИТУАЦИЮ**
Однако; хотя
Вас **ПРИВЕТСТВУЕТ** компания...
На протяжении...
Позвольте повторить ещё раз...

Трудности
Вам **СЛЕДУЕТ**
попрошу Вас...
таким образом...
Повторите, пожалуйста...

Благодарю за выделенное время...
Обратите внимание...
СРЕДСТВА
Я уточню...
Хотелось бы уточнить детали...

Скорее всего произошло
недоразумение.
Да, все правильно...
ЗАЯВКА
Информация корректная/правильная
Чем я могу Вам помочь/быть
полезным?

Акция проходит в таких городах как...
сегодня



СОЗДАВАЙТЕ НАСТРОЕНИЕ КЛИЕНТА

Не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...». Услышав подобное, ваш собеседник может сделать вывод о негативном отношении к себе и своему звонку.



О ЧЕМ ГОВОРИТ ИНТОНАЦИЯ ГОЛОСА И КАК ПОДСТРОИТЬСЯ ПОД СОБЕСЕДНИКА

- Если Вы в плохом настроении или не выспались, то будете звучать вяло, устало или агрессивно, если Вас опечалили какой-либо новостью, Вам будет трудно сосредоточиться на клиенте. От настроения зависит интонация голоса, а от этого – отношение клиента к компании. Поэтому, обязательно перед началом рабочего дня взбодритесь и отбросьте весь негатив.
- Если человек говорит медленно, его процесс мышления протекает с той же скоростью. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи.

Человека, который говорит быстро или очень быстро, раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФУНКЦИИ «HOLD» («УДЕРЖАНИЕ»)

Телефон сегодня обладает такой функцией, как «удержание», которая позволяет в рамках телефонного этикета фактически перевести дух и грамотно построить дальнейшее деловое общение. Следует иметь в виду, что эта функция может использоваться максимум 1-2 раза не более, иначе из вашей "палочки-выручалочки" она станет источником ненависти для абонента на том конце провода.

"Удержание линии" содержит в себе определенные нюансы, про которые не стоит забывать, мысленно прорабатывая сценарий разговора по телефону. В частности, если вы включаете холд, то необходимо "подводка" с просьбой оставаться на линии. После того как вы вернулись к человеку следует сказать слова благодарности за ожидание.

ТАБУ В ЛИНИИ - ЕСТЬ, ПИТЬ, ШУРШАТЬ БУМАГОЙ ИЛИ КЛАЦАТЬ КЛАВИАТУРОЙ, КУРИТЬ И ВЗДЫХАТЬ

Все современные поколения микрофонов устроены таким образом, что они отсекают лишние шумы, но те которые все же долетают до сенсора будут резко усилены. А теперь представьте, что шуршание бумагой таки попало в микрофон... Что дальше? Он усилит звук и ваш собеседник получит этот букет звуков вместе с речевой информацией. Вздох может быть воспринят как сожаление о качестве услуг, клацание клавиатурой - о незнании материала и непрофессиональности оператора call центра.

НАУЧИТЕСЬ СЛУШАТЬ, ЧТОБЫ ЭФФЕКТИВНО ВЕСТИ РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ ПО ТЕЛЕФОНУ

Большинство людей думают, что умение слушать - это талант заткнуть в себе свое "Я" и спокойно воспринимать информацию. На самом деле это не так. Слушание - это по сути пассивное управление телефонным разговором в рамках телефонного этикета. Чтобы научиться "рулить" диалогом запомните главное правило - мужчина слушает несколько секунд а потом прерывает, женщина может слушать сколько угодно, до тех пор пока вы затрагиваете информацией её эмоции. Подстраиваясь под это правило, научитесь в диалогах с мужчинами "скармливать" данные дозированно, а в разговорах с женщинами - доставлять информацию чуть более эмоционально.

ВАМ УДЕЛИЛИ ВРЕМЯ - СКАЖИТЕ СПАСИБО

Отдавая и получая информацию мы с вами все больше и больше теряем времени. Телефонный разговор давно и прочно засел на минутной стрелке часов, вращая ее все быстрее и быстрее каждый день. Поэтому, общаясь с клиентом, не забудьте поблагодарить его за то, что вас выслушали.



SOS, НЕ ЗНАЮ ЧТО СКАЗАТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ!

Бывает трудно найти выход из нестандартной ситуации: вас могут оскорбить по телефону, поставить в тупик или задать вопрос, на который вы не знаете ответ. Каковы действия оператора в таких ситуациях? Проявить смекалку, фантазию, быстро среагировать.

Первым делом необходимо извиниться. Наша цель – угодить клиенту, поэтому необходимо сделать все, чтобы успокоить его. Далее – в зависимости от ситуации: это может быть «удержание» (в случае, если Вы не знаете ответа на вопрос или Вас ввели в заблуждение), либо урегулирование конфликта путем предложения всех возможных вариантов решения или же это прекращение беседы. Например, если вас оскорбили, можно использовать следующую фразу: «Мне придется прервать беседу, если диалог продолжится в подобном русле».

КАК ЗАКОНЧИТЬ РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ

Для оператора колл-центра важно не только лаконично начать разговор и уверенно вести беседу. Огромное значение имеет правильное завершение диалога. В конце беседы оператору следует уточнить, решены ли все вопросы клиента. Затем нужно поблагодарить собеседника за уделённое время и уже после этого попрощаться.

"Я ответил\а на все ваши вопросы?". "До свидания!"

ТАБУ ДЛЯ ОПЕРАТОРА CALL ЦЕНТРА: ЭТИ СЛОВА НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ

Конечно, нельзя грубить, игнорировать абонента или кричать на него. Еще много чего нельзя, запрещается и наказывается, но стараниями бизнес-тренеров, как правило, очевидные вещи надолго закладываются в памяти и операторы ведут себя в общем и целом удовлетворительно. Проблема в том, что существует масса словечек, которые неявно придают разговору негативную эмоциональную окраску. Они как бы существуют в контексте и смотрятся весьма прилично, но только на первый взгляд. Рассмотрим такие слова-запреты и общепринятые речевые штампы, отрицательно влияющие на профессионального оператора колл центра.



СЛОВА И ФРАЗЫ - РАЗДРАЖИТЕЛИ

- «...Несмотря на...»,
- «...должен...»
- «...наоборот...»
- «...ошибка...»
- «...неправильно...»
- «...спорно...»
- «...это устаревшие данные»
- «День добрый!»
- «Здрасьте»
- «Нереально»

Способ избавиться от слов-раздражителей – придумать себе несколько подводок для формирования диалога, во время проговаривания которых вы сможете придумать как дальше продолжить общение без слов и фраз-раздражителей.

ТАБУ ДЛЯ ОПЕРАТОРА CALL ЦЕНТРА: ЭТИ СЛОВА НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ

СЛОВА ПАРАЗИТЫ

- «Вот»
- «Ну»
- «...ЭТО...»
- «...ЭЭ...»
- «Ааа» «...как сказать...»
- «...как бы...»
- «...на самом деле...»
- «...Это самое...»



Запрещено дублировать информацию клиенту следующим образом:

«Я же вам сказал(а)»

«Повторяю вам еще раз»

Грамотный аналог-заменитель:

«Разрешите, я вам повторю информацию»;

Никаких уменьшительно ласкательных!

«Трубочка»

«Звоночек»

«Машинка» (для операторов Такси)

«Моделька» (для продавцов одежды)

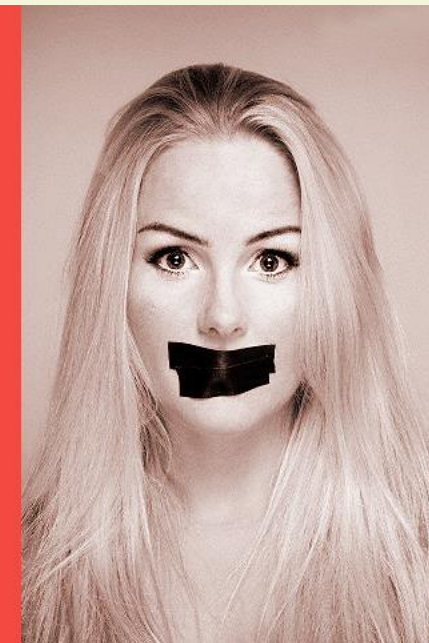
«Подождите, пожалуйста, минуточку»

«МУЖЧИНА»

«ЖЕНЩИНА»

«ДЕВУШКА»

«МОЛОДОЙ ЧЕЛОВЕК»



Чтобы отучиться говорить слова паразиты старайтесь делать больше пауз во время разговора. Если ситуация совсем тяжелая, придумайте себе 3-5 вариантов собственных «слов-паразитов», которые в обычной речи применяются как обстоятельства или наречия и не имеют явной «заезженности». Применяя собственные так называемые «заменители», со временем вы отучитесь от слов-паразитов и через несколько недель забудете даже то, что сами придумали

ТАБУ ДЛЯ ОПЕРАТОРА CALL ЦЕНТРА: ЭТИ СЛОВА НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ

Нельзя обращаться !!!

«МУЖЧИНА»

«ЖЕНЩИНА»

«ДЕВУШКА»

«МОЛОДОЙ ЧЕЛОВЕК»



Можно обращаться к собеседнику:

«Будьте добры (любезны)...»

«Я правильно вас понял(а)...»

«Извините, что прерываю вас...»



ТАБУ ДЛЯ ОПЕРАТОРА CALL ЦЕНТРА: ЭТИ СЛОВА НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ

Запрещено выявлять интерес следующими фразами:

«Что вы хотите?»

«По какому вопросу?»

Нельзя уведомлять клиента об ошибке так:

"Вы ошибаетесь!«

Неверный ответ в случае замешательства:

«Я не знаю»

Правильный вариант:

"Чем я могу вам помочь?"

Чтобы сообщить, что клиент не прав используйте:

«Будьте любезны, уточните, о чем идет речь. Наверное, произошло какое-то недоразумение»

Как правильно сказать, когда не знаешь ответа на вопрос клиента:

«Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию.»

Считайте, что основы телефонного этикета у вас заложены. Осталось выучить скрипт телефонного разговора и можно приступать к первым опытам по работе в линии.

Спасибо, за внимание!

