 Всегда начинать диалог с приветствия и представления: «Здравствуйте, [Имя] на связи, чем могу помочь?»

 Обращаться к клиенту по имени, если оно известно.

 Использовать тёплый, дружелюбный тон, но сохранять профессионализм.

 Активно слушать: не перебивать клиента и давать ему договорить.

 Подтверждать понимание: «Правильно ли я понимаю, что…?»

 Проявлять эмпатию к эмоциям клиента: «Понимаю, как это могло вас расстроить».

 Сохранять спокойствие и контроль над тоном, даже если клиент раздражён.

 Избегать специализированного жаргона и сокращений; объяснять термины простыми словами.

 Формулировать ответы короткими, понятными предложениями.

 Проверять по ходу, не нужны ли дополнительные детали: «Могу ли я уточнить…?»

 Предлагать решения, а не просто повторять проблему.

 Если решения нет сразу, честно сказать: «Дайте мне минуту на уточнение».

 Не обещать то, что нельзя гарантировать.

 Всегда указывать конкретные сроки («до конца дня», «в течение часа»).

 Приноси́ть извинения за неудобства, даже если проблема возникла не по вине компании.

 Предлагать альтернативы, если основной способ решения недоступен.

 Держать клиента в курсе каждого шага обработки его обращения.

 Подтверждать каждое главное действие: «Я сейчас оформляю возврат средств».

 Избегать фраз‑«затычек» типа «ммм», «эээ», «как бы».

 Не задавать более трёх уточняющих вопросов подряд без пояснения причины.

 Заканчивать проверку фактов и возвращаться к клиенту с результатом, даже если нет новостей.

 В случае эскалации чётко объяснять клиенту дальнейший процесс.

 Не бросать клиента «в воздухе» при переводе на другого специалиста: представлять и коротко рассказывать суть.

 Спрашивать, осталось ли у клиента ещё что‑то, прежде чем завершить разговор.

 Завершать диалог вежливо: «Спасибо за обращение, хорошего дня!»

 При прощании ещё раз называть своё имя или отдел.

 Проверять, удовлетворён ли клиент ответом: «Помог ли вам мой ответ?»

 Предлагать опрос об уровне сервиса в конце разговора.

 Сохранять нейтральный тон при работе с агрессивными или грубыми клиентами.

 Соблюдать регламенты по защите персональных данных и внутренние стандарты.

 Не разглашать информацию, не относящуюся к запросу клиента.

 Вести диалог без спешки, но эффективно – не затягивать разговор без необходимости.

 Держать паузы короткими; при длительной тишине напоминать о себе: «Я ещё здесь».

 При возникновении технических сбоев в процессе разговора заранее предупреждать клиента.

 Держать «скрипт» как опору, но не читать его слово в слово — звучать естественно.

 Использовать фразы поддержки: «Сейчас вместе разберёмся», «Я на вашей стороне».