



# ОП-9. Правила общения с Клиентом

Цель: стандартизировать общение с Клиентом

Идеальный результат: Менеджер общается с Клиентом, согласно регламента

Пользователи: Менеджер КЦ, Менеджер по продажам

Редактор: РОП

Дата последней редакции: 17.08.23

## Основные правила общения с Клиентом

- Вовремя перезванивать Клиентам, соблюдать договоренности
- Общаться вежливо
- Аудио голосовые всегда говорить с эмоциями, убрать монотонность. Делать паузы и акцент на словах/выражениях!
- Улыбка должна быть и на лице, и в голосе
- Менеджер должен быть энергичным и живым

- Взгляд должен быть направлен вперёд (не вниз, не влево, не вправо)
- Говорить чётко и чуть выше тоном, если плохая слышимость
- Подстраиваться под темп и настроение Клиента.
- Если клиент говорит слишком медленно, мы не спешим, а говорим чуть быстрее Клиента
- Подкреплять жестами свои слова, повторять жесты клиента
- Всегда общаться на "Вы"

#### Запрещено:

- Использовать жаргонные слова и мат!
- Переходить с Клиентом на "ты"
- Перебивать Клиента