

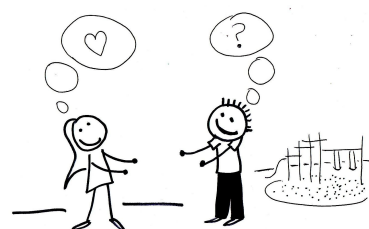
Улыбайтесь! Вы на проводе!



Знаете ли вы, что если вы улыбаетесь, разговаривая по телефону, ваш голос звучит приветливее и приятнее для собеседника? Ваш абонент вас не видит, так что многое вы должны продемонстрировать с помощью голоса.

Первое впечатление – самое главное!

Ваш первый контакт с клиентом чаще всего происходит по телефону, а не при личной встрече. Улыбка – самый надёжный способ передать ваше положительное отношение к клиенту. Он услышит,



что вы улыбаетесь, и это пойдёт на пользу вашему благосостоянию!
Улыбка входит в обслуживание клиента! В вашем голосе должны звучать:

- Профессионализм
- вежливость
- уважение
- сочувствие
- Понимание



Эффективное использование голоса

Что нужно делать:

- Улыбайтесь! Это заряжает ваш голос положительной энергией, по нему слышно, что вы готовы помочь.
- Модулируйте голос, разнообразьте интонации – в общем, говорите «с выражением».
- Говорите так, чтобы вас было слышно
- Говорите отчётливо.
- Следите за темпом речи,
- Пользуйтесь простым, понятным языком.
- Будьте вежливы и учтивы, каким бы недовольным не был собеседник.

Что НЕЛЬЗЯ делать НИ при каких обстоятельствах:

- Не хмуриться, не вздыхать, не ворчать.
- Не бубните монотонно.
- Не говорите слишком громко или слишком тихо.
- Не бормочите, не жуйте резинку, не ешьте.
- Не тараторьте слишком быстро. Иначе придётся повторять клиенту всю информацию.
- Не заморачивайте клиента названиями, прозвищами, сленгом или профессиональным жаргоном.
- Не грубите, не хамите.



Представьте, что вы клиент ...

На некоторое время поменяйтесь ролями. Вспомните случаи, когда с вами плохо обращались по телефону. Представьте, что звоните вы: что больше всего раздражает вас в разговоре? Просмотрите список и выберите три пункта, которые отбивают у вас всякую охоту продолжать общение:

- Вас заставляют ждать
- Вас заставляют ждать так долго, что вам кажется будто о вас забыли
- Вас разъединяют
- Вас переводят на неправильный номер
- Вам дают понять, что ваш звонок не больно важен
- Вы ждёте, но никто вам не перезванивает
- Вы слышите невежливые или грубые реплики
- Вас просят перезвонить в другое время
- Вам дают понять, что никто не сможет вам помочь или дать информацию
- Вам дают понять, что ваш звонок причинил кому-то неудобства
- Вам лгут, вводят в заблуждение или дают неверную информацию
- Вас «футболят» от одного добавочного телефона к другому, но никто не может вам помочь.

А теперь подумайте, как усовершенствовать ваш собственный стиль телефонных разговоров, чтобы подобных чувств не испытывали люди, которые звонят вам!

Будь готов

Чтобы эффективно работать на телефоне, нужно организовать своё рабочее место так, чтобы это приносило максимальную пользу. Вот несколько советов:

- Ознакомьтесь со всеми характеристиками телефонного аппарата. Практикуйтесь, пока не убедитесь, что можете свободно пользоваться всеми его функциями.
- Держите карандаши, ручки и бумагу под рукой.
- Подготовьте список ответов на часто задаваемые вопросы, так чтобы вы всегда могли проявить свою информированность. Это также позволяет другим сотрудникам «прикрыть» вас, когда вы отсутствуете на рабочем месте.
- По возможности имейте при себе календарь или график работы и передвижений сотрудников, чтобы знать, могут ли они подойти к телефону.
- Выучите наизусть все добавочные номера, фамилии либо держите под рукой справочник.
- Сведите к минимуму уровень окружающих шумов (радио и т.п.)

Как разговаривать с недовольным или рассерженным клиентом?

Иногда клиенты бывают недовольны товарами или услугами компании. Некоторые недовольные клиенты агрессивны, грубы, невосдержанны на слово. ВСЕГДА сохраняйте профессионализм и вежливость, как с любым клиентом. Однако с такими собеседниками придётся также проявить:

- СПОКОЙСТВИЕ. Не повышайте голос, это только усугубит ситуацию.
- ТАКТИЧНОСТЬ. Не выговаривайте клиенту, не требуйте от него ничего, ведите себя дипломатично.



- ЧЕСТНОСТЬ. Не обещайте того, чего не можете выполнить; признавайте свои ошибки и промахи.
- ПОНИМАНИЕ И УМЕНИЕ СЛУШАТЬ. Продемонстрируйте сочувствие. Не пытайтесь «сплавить» жалобщика сослуживцам.
- ЖЕЛАНИЕ ПОМОЧЬ найти выход из положения или решить проблему. Сделайте всё, что можете, чтобы исправить положение.

СОВЕТЫ И «МАЛЕНЬКИЕ ХИТРОСТИ»

Как отвечать на входящий телефонный звонок.

- Снимайте трубку после второго или третьего звонка.
- Приветливо поздоровайтесь, скажите «Доброе утро» или «Добрый день» и т.п.
- Представьтесь, назовите свою компанию или отдел
- Предложите свою помощь, спросите «Чем я могу вам помочь?»
- Вежливо и профессионально обслужите клиента
- Ответьте на вопросы клиента, разделите его заботы
- Завершите разговор вежливым «До свидания» или «Спасибо»

Как переводить звонок

- Объясните абоненту, почему вы переводите его звонок. Назовите ему фамилию, номер телефона и отдел, где работаете.
- Всегда спрашивайте у клиента разрешение перевести звонок.
- Ждите на линии, пока кто-нибудь не возьмёт трубку.
- Приём сообщения
- Соблюдайте точность. Запишите фамилию абонента, его номер телефона, отдел, где он работает и время, удобное для ответного звонка.
- Запишите время и дату звонка.
- Передайте сообщение как можно скорее.
- Не обещайте абоненту, что ему перезвонят в определенное время.

Передача сообщения

- Будьте лаконичны и говорите только по делу.
- Сообщите свою фамилию, организацию и отдел, а также номер телефона (дату и время звонка, если разговариваете с автоответчиком)
- Оставьте краткое сообщение или назовите цель вашего звонка
- Если вы ожидаете ответного звонка, сообщите удобное для вас время.
- Вежливо завершите разговор, сказав «Спасибо» и «До свидания»
- «Перезвоните, пожалуйста»
- Всегда перезванивайте в течение 24 часов,
- Вся необходимая информация должна находиться у вас под рукой
- Составьте список всех вопросов, которые вам необходимо обсудить, чтобы ничего не забыть. Абонент вряд ли придёт в восторг, если вы будете десять раз перезванивать, чтобы спросить о том, что вылетело у вас из головы.
- Заранее придумайте приветствие или вступительные фразы.
- Начните с того, что представляетесь и называете цель своего звонка.
- Спросите у абонента, удобно ли ему разговаривать в данный момент. Если нет, договоритесь о более подходящем времени.

Ждите ответа

- Всегда спрашивайте у абонента, готов ли он подождать у телефона.
- Если абонент не желает ждать, предложите, чтобы ему перезвонили.
- Если абонент готов ждать, честно сообщите ему, сколько времени примерно ему придётся оставаться на проводе. Каждые 15 – 30 секунд обращайтесь к ждущему, чтобы он не думал, будто о нём забыли.
- Если абоненту приходится ждать более чем несколько минут, организуйте ответный звонок.
- Когда выводите абонента из ждущего режима, не забудьте сказать: «Спасибо, что подождали».

КАК ЛУЧШЕ СКАЗАТЬ:

Не стоит говорить	Лучше скажите
Подождите ... Одну минуту ...	Не могли бы вы подождать, пока я ... (переведу ваш звонок, ...открою ваш файл...)
Кто это говорит? Как ваша фамилия?	Могу я узнать с кем разговариваю? Как вас представить?
Что вы хотели?	Чем вам помочь?
Я не могу этого сделать. Ничем не могу помочь. Мы этим не занимаемся.	Сейчас подумаем, что можно сделать.
Я не знаю. Я из другого отдела.	Попробую выяснить это для вас. Позвольте я переведу вас на... Он (она) отвечает за эту службу и наверняка сможет вам помочь.
Вы не туда попали. Вы звоните не в тот отдел.	Вам, наверное, нужен... Одну минуту, я переведу ваш звонок в тот отдел.
Он (она) обедает. Он (она) в туалете. Я не знаю, где он (она).	Его (её) сейчас нет на месте. Не желаете оставить сообщение? Он (она) вернётся через..... Попросить чтобы вам перезвонили?
Перезвоните ему (ей) позже.	Если хотите, сообщите свою фамилию и номер телефона, и вам перезвонят.