



ОБЩИЙ АЛГОРИТМ ОБСЛУЖИВАНИЯ



1. **Открытие контакта:** приветствие, формирование доверия, диагностика состояния

Первое впечатление

Слова

Грамматика (порядок слов, грамматические конструкции)

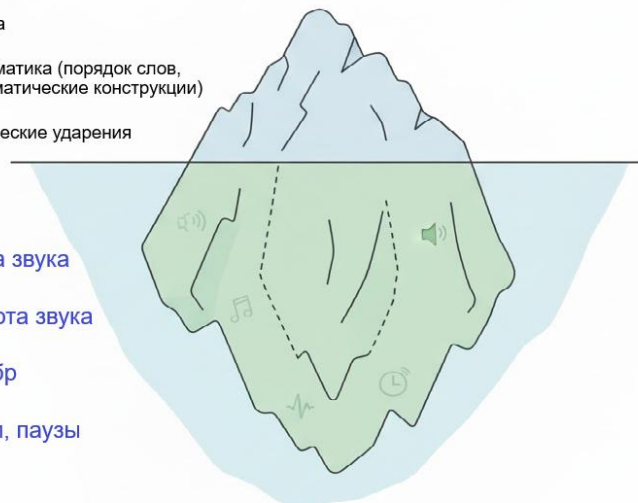
Логические ударения

Сила звука

Высота звука

Тембр

Темп, паузы



1/3 – Вербалика

2/3 – Невербалика

1

2. **Уточнение запроса:** вопросы на прояснение потребности
3. **Описание своих действий (если уместно):** что буду делать, в какой последовательности, нужно ли посетителю что-то делать, сколько займет по времени
4. **Поддержание контакта** в процессе обслуживания: комментирование своих действий, обозначение «сколько осталось»
5. **Информирование:** ответ на запрос, выдача документов, рекомендации, обозначение отложенных действий, сроков и т.д.
6. **Уточнение** «остались ли вопросы», степень удовлетворенности, снятие негативных эмоций, работа с рекламациями
7. **Завершение контакта** (желательно на позитивной ноте)



СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

- Общение с клиентом происходит предельно вежливо, «подтянуто» - выдерживая дистанцию, но показывая готовность сразу же оказать услугу.
- Улыбка в голосе КРАЙНЕ ЖЕЛАТЕЛЬНА!

Эмоции - на шаг вперед



- Запрещается использовать уменьшительно-ласкательные слова и узко-профессиональные термины при консультировании.
- «У нас все хорошо!» - забываем про бытовые и внутрикорпоративные проблемы.
- Исключаются комментарии, сказывающиеся на имидже организации (Например, «Вам неверно ответили в другом подразделении..»).
- При общении с клиентами пользуемся только позитивными выражениями (например, *не претензия, а письменный запрос*). Исключать указующие фразы «Вы должны», заменив на «Хотела бы рекомендовать/предложить... необходимо...».
- Рассматриваем всех коллег как клиентов - не надо переключаться в момент общения с клиентами.
- Если клиент не понял ответа консультанта и уточняет, консультант обязан еще раз уверенно повторить полный ответ на ранее заданный вопрос. Если не понятно со второго раза - повторить еще раз другими словами.
- Важна профилактика, а не умение решать. Если предполагаем, что что-то может пойти не так, стараемся подстраховать ситуацию. Не тянуть до последнего в надежде «авось, пронесёт»
- Запрещаются споры и ставящие под сомнение квалификацию других сотрудников реплики в присутствии абонентов.
- После предоставления информации, консультант обязан уточнить у клиента/посетителя/абонента, интересуется ли его еще какая-нибудь информация. Если тот заинтересован в получении дополнительной информации, консультант обязан предоставить ее по стандартной процедуре.

Если клиент начинает грубить, угрожать, использовать мат:

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...



ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ

Обязательно:

- Приветствие клиента (телефон, офис/опер.зал).
- Внимательно выслушать суть вопроса, не перебивая его, и ответить на вопрос четко и грамотно. Если консультант не в состоянии ответить квалифицированно на вопрос, то этот вопрос направляется старшему консультанту или более опытному коллеге.
- В конце обслуживания необходимо поблагодарить клиента за обращение/за вопрос/за четкое описание потребности. И даже за замечание, претензию. Вежливо попрощаться.

Пример фразы с благодарностью за претензию:

Не допускается:

- Небрежно приветствовать клиента, даже если у вас сложился теплый личный контакт по прошлым эпизодам. Это может быть непонятно другим посетителям.
- Говорить «Я не знаю», «Я не уверен(а)» в отношении предоставляемых услуг, по поводу которых клиент обращается. Можно заменить на «мы будем стараться...сделаем все возможное», «многое зависит от других структур».

Если вы не уверены, лучше это тоже не транслировать. Рекомендуется использовать: «возможно», «скорее всего», «вероятно», «по имеющимся у меня **данным**...но я могу ошибаться»...

- Параллельно разговаривать с другими консультантами или по телефону при работе с клиентом. Вести личные беседы с другими сотрудниками при клиентах.
- Разговаривать с абонентом на отвлеченные темы.
- Ставить под вопрос компетентность клиента.
- Оставлять клиента надолго одного.
- Обслуживать кого-либо клиента вне очереди.
- Вести беседу при обслуживании клиента с другим клиентом, стоящим в очереди, принимать и передавать ему бумаги, пакеты.
- Принижать достоинство и нелестно отзываться о сотрудниках компании, других структур, смежных организаций.

3



ОСНОВЫ АСЕРТИВНОСТИ

Ассертивность (от англ. assertiveness) — способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не ущемляя при этом права других. Это прямое, открытое поведение, не имеющее целью причинить вред другим людям.

Это также способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него, умение спокойно отстаивать свои интересы, добиваться целей, не нарушая границ другого.

Ассертивность основана на:

- адекватной самооценке (понимании своих возможностей и принятии ограничений)
- самоуважении, понимании своих базовых прав
- понимании своей роли в контексте отношений с другим «здесь и сейчас»
- ответственности за качество взаимодействия

а также признании всего этого (в такой же доли) у партнера по общению.

ЛИЧНОСТНЫЕ ПОЗИЦИИ ПО Э.БЕРНУ

Эрих Берн – американский психолог, автор транзактного анализа (ТАА) и книги «Игры, в которые играют люди»



ИЗ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА

Транзакция: обмен репликами между эго-состояниями.

Типы транзакций:

- **Дополняющие (параллельные)** — стимул и реакция соответствуют ожиданиям, коммуникация гладкая (например, вопрос — ответ).
- **Пересекающиеся** — стимул и реакция «пересекаются» в разных эго-состояниях, возникает конфликт (например, вопрос от Взрослого — ответ от Обиженного Дитя).
- **Скрытые** — внешний стимул и внутренняя реакция не совпадают (двойной смысл, манипуляция).

Как применять в сервисе



5

«Поглаживания», которые работают

- Безусловно позитивные: *«Спасибо, что принесли все копии».*
- Условно позитивные по действию: *«Вы быстро нашли квитанцию — это ускорит приём».*
- Избегать негативных по личности. Критиковать только действие: *«Этого документа не хватает».*



РАБОТА С ЖАЛОБАМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ

1. Внимательно выслушайте клиента, акцентируя свое внимание на словах, в которых выражается недовольство. Дайте возможность высказаться. Проявите искренний интерес к проблемам партнера. Держите паузу.

Клиент имеет право возмущаться! Переживая сильные эмоции, человек не слышит доводы, поэтому предоставьте клиенту возможность «выпустить пар».

2. Дистанцируйтесь от негативных эмоций и оценочных слов. Но попытайтесь понять, что говорит клиент: зачем, что чувствует при этом, какая его «боль».
3. Эмоционально присоединитесь, покажите, что слова клиента не пустой для вас звук.

«Да, я понимаю, ваши эмоции...»





ЭЛЕМЕНТЫ АССЕРТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Я -сообщение

Действие: представление своих чувств по поводу действий/поступка (без оценки) другого человека

- Когда вы повышаете голос, мне трудно помочь. Прошу говорить спокойнее.

Эффект: Не направлено на оценку его личности, передает только ваши переживания.

Вопросы-уточнения

Действие: уточнение требований

- Правильно понимаю, цель — подать сегодня? Что готовы донести позже?

Эффект: переводит позицию «Взрослый» - необходимость отвечать/принимать решение

Управляемый компромисс

Действие: предложить два (или больше) вариантов (удобных вам)

- Могу выдать памятку и запись на повтор или помочь подать через портал.

Эффект: переводит позицию «Взрослый» - необходимость отвечать/принимать решение

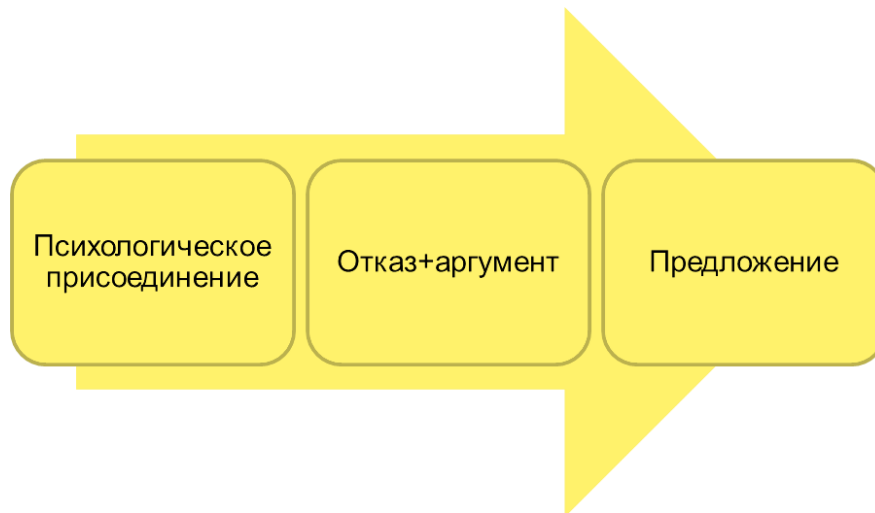
Заигранная пластинка или бесконечное уточнение





КОРРЕКТНЫЙ ОТКАЗ

Если необходимо отказать, используется **стандартная форма корректного отказа**: он всегда начинается с выражения сожаления в первом лице единственного числа, сам отказ формулируется максимально безлично и при малейшей возможности тут же следует предложение какой-то альтернативы.



Примеры фраз

- *Мне очень жаль, но это невозможно. Давайте рассмотрим другие варианты...*
- *К сожалению, эта проблема не имеет решения...*
- *Мне очень жаль Вас огорчать, но факты таковы, что...*
- *На сегодняшний день, это, к сожалению, не представляется возможным...*
- *Хотелось бы Вас порадовать, но ситуация такова, что...*
- *К сожалению, это предложение расходится с интересами нашей компании...*
- *Благодарю Вас за проявленное внимание, но, к сожалению, по объективным причинам нам придется...*
- *Я ценю Ваше доброе отношение, но вынужден Вам отказать...*



ТЕХНИКА ЧАСТИЧНОГО СОГЛАСИЯ / НАВЕДЕНИЯ СЛОВЕСНОГО ТУМАНА

1. ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ ПОСЛАНИЕ: «Вот, пожалуйста, документы, которые вы просили»
2. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
3. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
4. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
5. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
6. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
7. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
8. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
9. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
10. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»

Примеры

Постоянно приходится собирать эти документы! Вы что, специально такой огромный список придумываете?

- Верно, список большой. При этом он нужен для правильного оформления.

Что за огромная очередь? Вечно приходится ждать...

- Верно, очередь сегодня длинная. При этом прием — по талонам.

1. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
2. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
3. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
4. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
5. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
6. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
7. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
8. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
9. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»
10. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВОПРОСОВ: «А что еще нужно?»



ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА

Для завершения контакта с клиентом, важно правильно
выбрать момент для этого.

а. «Поздравляю, вы успешно завершили»

б. «Поздравляю, вы успешно завершили, вы молодец»

в. «Вы успешно завершили, вы молодец, вы молодец, вы молодец, вы молодец»

г. «Вы успешно завершили, вы молодец»

д. «Вы успешно завершили, вы молодец, вы молодец»

е. «Вы успешно завершили, вы молодец, вы молодец, вы молодец, вы молодец»

Приветствие клиента, завершение контакта



СТАНДАРТНЫЕ ФРАЗЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Извещения

- Сообщаем, что задержка в оформлении... произошла ввиду...
- Ставим Вас в известность, что руководство ... приняло решение...
- Извещаем, что мы... Доводим до Вашего сведения, что...
- Сообщаем, что, к сожалению, не можем...

Модели выражений, объясняющих мотивы

(Наиболее распространенные фразы в начале стандартного делового письма).

- В соответствии с протоколом ...
- В целях усиления охраны имущества...
- В ответ на Вашу просьбу... В подтверждение нашего телефонного разговора...
- В подтверждение нашей договоренности ...
- В связи с проведением совместных работ...
- В соответствии с письмом заказчика...

Просьба

- Просим вас проверить ход выполнения работ...
- Прошу принять меры ...
- Прошу сообщить данные о ...

Предложение

- Мы можем предложить Вам
- Мы можем рекомендовать Вам

Приглашение

- Приглашаем Вас принять участие в обсуждении проекта ...
- Приглашаем представителя Вашей организации посетить ...

Напоминание

- Напоминаем, что по плану совместных работ Вы должны ...
- Напоминаем, что в соответствии с ... Вы должны ...
- Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате составляет...

Интерпретация собственной позиции

- Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам.
- Мы не можем поставить Вам товары ... в силу следующих причин:...

Интерпретация действий другой стороны

- Такая задержка может привести ...
- Совершенно необъяснимо, почему Ваш завод задерживает высылку прессформ...
- Данные Вами обещания не выполняются.

Заключительные слова

- Надеемся, что наша просьба будет выполнена.
- Надеемся на дальнейшее сотрудничество.
- С пожеланиями успехов.
- Убедительно просим Вас не задерживать ответ.
- Просим извинить нас за задержку с ответом (за допущенную ошибку).



ТЕХНИКИ РАБОТЫ СО СТРЕССОМ И РЕЛАКСАЦИИ

(ФИКСИРУЕМ ПОДХОДЯЩЕЕ ДЛЯ ВАС)

ФОРМА № 1. Результаты диагностики уровня стресса и уровня релаксации

1. ФИО: _____

2. Должность: _____

3. Дата проведения диагностики: _____

4. Место проведения диагностики: _____

5. Результаты диагностики:

Параметр	Уровень стресса	Уровень релаксации
1. Уровень стресса	_____	_____
2. Уровень релаксации	_____	_____
3. Уровень стресса	_____	_____
4. Уровень релаксации	_____	_____
5. Уровень стресса	_____	_____
6. Уровень релаксации	_____	_____
7. Уровень стресса	_____	_____
8. Уровень релаксации	_____	_____
9. Уровень стресса	_____	_____
10. Уровень релаксации	_____	_____

6. Заключение:

7. Рекомендации:

8. Подпись:

9. Подпись:
