



## Стандарт коммуникации оператора Call-центра

### Правила отношения к клиентам:

**Правило корректности** Оператор call-центра сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника – ни интонациями, ни словами. Оператор должен выяснить причину недовольства собеседника, решить инцидент, или передать решение инцидента ответственному сотруднику, при этом заверить собеседника, что инцидент в скором времени будет решен и будут приняты меры, чтобы такое больше не повторилось. В своих интонациях оператор предельно вежлив, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

**Правило заинтересованности и выразительности** Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «поддакивания»), своим собеседником и в решении инцидента.

**Правило доброжелательности** Оператор всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то оператор как минимум нейтрально-вежлив.

**Правило внимательности** Оператор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию – по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым. Оператор – это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

### Характеристика речи во время разговора

**Улыбка** Улыбайтесь во время разговора, улыбка всегда слышна при разговоре. Она дает положительный настрой всему разговору и вызывает ответную реакцию.

**Уверенный голос** Говорить следует достаточно громко: оператор должен быть уверен, что его хорошо слышно.

**Скорость речи** Речь должна литься ритмично, без больших пауз. Собеседнику комфортнее всего разговаривать с человеком, чья скорость речи такая же, как у него. При разговоре с собеседниками, чья скорость речи существенно отличается от вашей, Оператор должен уметь «резонировать» или подстраиваться под скорость собеседника.

**Ударение** Необходимо правильно расставлять ударения, как в словах, так и в предложениях, чтобы правильно подчеркнуть смысл сказанного.

**Высота голоса** Каждый человек может говорить с различной высотой голоса. Оператору следует иметь в виду, что нельзя говорить постоянно на одной высоте.

**Монотонность утомительна.** Для того чтобы голос не звучал монотонно, он должен охватывать примерно октаву. (Уметь говорить ниже своего обычного голоса и выше)

**Четкая дикция** Все, что произносит оператор, он проговаривает до каждого звука. Его собеседник не должен напрягаться и вслушиваться.

**Паузы в речи** Паузы – очень важный инструмент вербальной коммуникации, паузы помогают расставлять акценты. Паузы не должны быть затянуты, так как в момент слишком долгой паузы можно потерять фокус внимания собеседника. Опять же оптимально будет зеркалить расстановку пауз в речи собеседника.

**Правильный темп речи** Темп речи должен быть средним. Он должен быть достаточно быстрым, чтобы собеседник не пришел в бешенство от «разговора с роботом», и достаточно медленным, чтобы человек мог спокойно выслушать оператора и запомнить то, что тот говорит.

**Концентрация на разговоре** Собеседник является главным предметом внимания оператора, во время разговора оператор не должен отвлекаться от собеседника, забывать его вопросы или пропускать мимо ушей то, что он сообщил.

**Правильная осанка** Оператор должен принимать правильную осанку во время разговора это делает его голос красивым и более уверенным за счет свободного и легкого дыхания. Прямая спина, плечи должны быть расправлены.

**Логические акценты** Акцентирование внимания собеседника на каких-либо моментах своей речи с помощью характеристик голоса позволяет держать фокус внимания клиента на содержании обсуждения, а также усилить впечатление от содержательной составляющей речи. Акценты можно расставлять паузами, повышением/понижением голоса, улыбкой.

**Артикуляция** Правильная четкая артикуляция, то есть ясное произнесение звуков, – обязательное требование для оператора. Оператор не может позволить себе «ленивой» речи, когда он не заботится о четкости произношения, или «проглатывания» звуков и слогов. Для того чтобы четко произносить звуки, необходим зазор между верхними и нижними зубами. Артикуляция требует пространства. Постоянная привычка держать зубы сжатыми приводит к нечеткой артикуляции. Кроме того, если говорить слишком быстро, срезается часть звуков, и ухо слушателя улавливает не все. Смысл сказанного теряется. Над артикуляцией, как и над дыханием, надо работать постоянно – делать упражнения на произнесение гласных и согласных звуков, читать скороговорки. При необходимости проконсультироваться с сотрудником внутри компании – необходимо вежливо попросить собеседника «Пожалуйста, оставайтесь на линии», на телефоне нажать кнопку «R» (в этот режим собеседник не услышит происходящее), и обратиться за консультацией к сотруднику компании.

**При разговоре с клиентом также важно использовать технику «активного слушания»:**

Этап первый – поддержка речи собеседника, позволяющая клиенту высказаться, а оператору максимально точно получить представление о том, какой позиции придерживается собеседник. Наиболее часто поддержка речи собеседника осуществляется в форме «угу-ага-поддакивания», периодического повторения последнего слова фразы, сказанной собеседником («эхо»), эмоциональными реакциями «Да!», «Понимаю Вас», «Вы правы», «Ясно»...

Этап второй «Уяснение». Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко

осознавали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга. Умение задавать вопросы собеседнику имеет большое значение для процесса общения. Традиционно выделяется несколько видов вопросов, наиболее часто используемых в процессе коммуникации. Причем использование того или иного вида вопроса позволяет управлять беседой, задавать своему собеседнику определенные рамки ответов: 1) Закрытые вопросы – это те, на которые можно ответить только «да» или «нет». Этот вид вопросов целесообразно задавать в том случае, если оператор хочет получить только краткий ответ; или имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником; или же если желает совершенно определенно уточнить, правильно ли поняли собеседника. 2) Открытые вопросы – начинаются с вопросительных слов: кто, что, где, зачем, почему, сколько, кому, как, чем. Открытые вопросы задают определенное направление ответа, предполагая при этом, что ответ будет развернутым. В конце разговора всегда благодарите за звонок или уделенное время.

## **Нестандартные собеседники:**

**Излишне общительный.** Если собеседник постоянно пытается перейти к разговору «за жизнь», то лучше всеговнимательно выслушать собеседника (разумеется, принимая активное участие в беседе), если же оператор инстинктивно понимает, что собеседник не собирается или не делает сам активных действий, чтобы направить разговор к сути проблемы, то нужно вежливо, но уверенно возвращать разговор к рабочей теме. Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым. Пример: Если оператору уже понятно, каким будет ответ на вопрос, он может спросить: «Все верно \ понимаю вас, скажите, а что касается [вариант ответа], я правильно вас понимаю?». Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым. **Медлительный.** Говорить в этом случае надо четко, в среднем темпе и обязательно убирать из речи все «украшения»: вводные слова, красивые связки. Проговаривается только то, что информативно. Также следует использовать прямые, закрытые вопросы (ДА/НЕТ?)

**Расстроенный.** Если собеседник расстроен, но не агрессивен, специалист демонстрирует предельную вежливость и мягкость, не говорит чересчур громко, выражает свое понимание, использует доверительные интонации. Важно дать понять собеседнику, что оператор здесь для того, чтобы решить все проблемы. Пример: «Я понимаю вашу ситуацию, мы обязательно с ней разберемся, для этого мне необходима дополнительная информация от вас...» Заканчивать беседу нужно конструктивно, четко убедившись, что проблема решена или собеседнику обозначено конкретное время/дата, когда она будет решена.

**Скандалящий.** С кричащим собеседником главное – разговаривать спокойно и вежливо. Только в крайних случаях люди не реагируют на спокойные интонации другого человека и продолжают кричать. Пример: «Мы обязательно разберемся с этой проблемой, и она больше не повторится (мы примем меры)». Покажите важность мнения абонента о том, что произошло. Управление конфликтами. Когда оператор сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить собеседника (также независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно). Оператор должен: – Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость. – Стараться помочь. Если человек недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал. – Не противоречить собеседнику. Дать ему «выпустить пар». – Не оправдываться. Оправдания только раздражают. Принимайте претензию как факт. – Не спорить. – Присоединиться к собеседнику. Показать ему, что его внимательно слушают; понимают, что он говорит; то, что он говорит, действительно важно; вы с ним, а не против него: «Да,

я понимаю вас, ситуация не очень приятная». – Показать, что оператор со своей стороны начинает оперативно работать с целью решения инцидента – Предложить варианты выхода из ситуации. – Возможные ответы оператора в нестандартных ситуациях Возможные ответы оператора в конфликтных ситуациях

1. Нейтрализующие формулировки при ответе на возражения: – Спасибо, Иван Петрович, что вы затронули этот вопрос. – Именно поэтому нам необходимо поговорить. – Это никому не понравилось бы. – Да, это существенный момент;

2. Фразы, выражающие понимание: – Я хорошо понимаю, что... – Я знаю, что... – Мне понятно, что... – Мне нетрудно войти в ваше положение, ведь... – Меня не удивляет, что... – Я согласен с тем, что... – Мне легко представить, что вы...

3. Нейтральные открытые вопросы: – Что именно вы имели в виду? – Что убедило вас в этом? – Что конкретно случилось тогда?

4. Снятие негатива Следует еще раз напомнить, что в конфликтной ситуации нельзя: – брать на себя обучение собеседника хорошим манерам; – обращаться к собеседнику снисходительным или высокомерным тоном; – принимать негативные эмоции абонента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции; – состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм; – повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения; – использовать аргумент: «Клиентов много, а я один»; – перебивать собеседника. Для перевода конфликта на мирные рельсы особенно важно закончить разговор позитивно. Оператор обязательно должен поблагодарить собеседника за звонок или уделенное время. Прощание с собеседником должно показывать ему, что он был и остается важным клиентом. Оператор всегда должен сохранять внутреннее спокойствие и управлять конфликтом.

### Строение приветствия

Доброе утро (до 10-11) Добрый день Добрый вечер (после 17-18)	Название компании	Меня зовут Елена. Оператор Елена.	Чем я могу Вам помочь?
---	-------------------	--------------------------------------	------------------------

### Строение окончания беседы

Я могу еще чем-нибудь Вам помочь? Я могу быть еще чем-нибудь полезна для Вас?	Спасибо за обращение в наш контакт-центр (в нашу компанию)	Хорошего дня Хорошего вечера
--	--	---------------------------------

**Слова присоединения**, помогают сделать диалог связным, без лишних слов от себя, присоединиться к следующему этапу диалога:

- я правильно вас понимаю, вы хотите
- я вас понимаю
- я вас услышала
- да, конечно
- в настоящий момент
- оставайтесь, пожалуйста на линии, я уточню эту информацию для вас. (в данном контексте, при возвращении обязательно поблагодарить за ожидание «Спасибо за ожидание, я уточнила для вас информацию ...»)

Важно! Если ожидание затягивается на более чем 1-2 минуты, то мы возвращаемся к собеседнику «спасибо за ожидание, я уточняю информацию для вас, вы не могли бы подождать еще несколько минут?»

Если за второй промежуток времени уточнить информацию не удалось, мы не держим собеседника на линии, а корректно просим перезвонить через конкретное время или предлагаем связаться с ним сами, в определенное время.

### **Табу в речи и поведении оператора:**

- не есть/пить во время диалога
- не употреблять слова «не знаю», «мы не можем», «они не хотят»
- не ругаем компанию, руководство, коллег.
- не даем оценок происходящему или поведению кого-либо.
- не закрываем трубку рукой во время пауз, используем только кнопку выключения звука
- если нет гарнитуры, то берем /кладем трубку мягко, лучше нажимать кнопку сброса рукой
- не разговариваем на личные темы
- не позволяем усмешку и тем более откровенный смех