



## Телефонный этикет. Культура речи.ДРБ\_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Деловое общение – это:
- 2 Телефонный этикет – это:
- 3 В чём заключается правило профессионализма при деловом общении:
- 4 В чём заключается правило уверенности при деловом общении:
- 5 В чём заключается правило нейтральности при деловом общении:
- 6 Перечислите навыки, которые необходимы для повышения эффективности делового общения:
- 7 Какие интонационные роли присущи при ведении диалога с клиентами, согласно телефонного этикета:
- 8 Какие особенности интонационной роли «эмпат»:
- 9 Какие особенности интонационной роли «герой»:
- 10 Какие особенности интонационной роли «аналитик»:
- 11 Какие особенности интонационной роли «креатор»:
- 12 В чём заключается стандарт качества обслуживания клиентов – правило доброжелательности:
- 13 В чём заключается стандарт качества обслуживания клиентов – правило активности:
- 14 В чём заключается стандарт качества обслуживания клиентов – правило комфорта:
- 15 В чём заключается стандарт качества обслуживания клиентов – правило корректности:
- 16 Что необходимо сделать оператору колл-центра при возникновении барьеров коммуникации:





- 17 Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: – Компания «Звезда», отдел продаж, меня зовут Наталья, добрый день! – Клиент: Здравствуйте, а сколько стоит «товар такой-то» – Да, вы обратились по адресу! Всё зависит от комплектации, подскажите, вы уже выбрали что-то конкретное или ещё подбираете, сравниваете? – Клиент: Да, меня интересует цена «товара такого-то». – Сейчас, ждите. – Цена от «xxx» рублей, кстати, как к вам лучше обращаться? – Клиент: Андрей. – Очень приятно, Андрей, а меня, ещё раз повторю, Наталья. Говоря о вас, вы уже где-то были, что-то видели или звоните впервые? – Клиент: Да, звонил в пару мест... А скидка есть? – Андрей, да, конечно. Сейчас проходит акция на данную позицию. Скидка составляет 40 %. Давайте оформим заказ и посмотрим время и дату доставки, хорошо? Вопрос по кейсу: Какую фразу необходимо было сказать оператору для того, что поставить на удержание клиента:
- 18 Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: – Компания «Звезда», отдел продаж, меня зовут Наталья, добрый день! – Клиент: Здравствуйте, а сколько стоит «товар такой-то»? – Да, вы обратились по адресу! Всё зависит от комплектации, подскажите, вы уже выбрали что-то конкретное или ещё подбираете, сравниваете? – Клиент: Да, меня интересует цена «товара такого-то». – Цена от «xxx» рублей, кстати, как к вам лучше обращаться? – Клиент: Андрей. – Очень приятно, Андрей, а меня, ещё раз повторю, Наталья. Говоря о вас, вы уже где-то были, что-то видели или звоните впервые? – Клиент: Да, звонил в пару мест... А скидка есть? – Понимаете, Андрей, есть такие вопросы, которые по телефону я обсуждать не могу. Вы приезжайте, мы договоримся. Когда вы можете подъехать: сегодня, завтра или в другой день? – Клиент: А всё-таки, между нами, скидка есть? – Понимаете, Андрей, есть такие вопросы, которые по телефону я обсуждать не могу. Вы приезжайте, мы договоримся. Так когда вам удобнее подъехать? Вопрос по кейсу: Сколько раз к клиенту необходимо обращаться в разговоре по имени, согласно стандартам работы (минимум):





- 19) Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: – Компания «Звезда», отдел продаж, меня зовут Наталья, добрый день! – Клиент: Здравствуйте, а сколько стоит «товар такой-то»? – Да, вы обратились по адресу! Все зависит от комплектации, подскажите, вы уже выбрали что-то конкретное или еще подбираете, сравниваете? – Клиент: Да, меня интересует цена «товара такого-то». – Цена от «xxx» рублей, кстати, как к вам лучше обращаться? – Клиент: Андрей. – Очень приятно, Андрей, а меня, ещё раз повторю, Наталья. Говоря о вас, вы уже где-то были, что-то видели или звоните впервые? – Клиент: Да, звонил в пару мест... Хорошо, спасибо за консультацию. А еще вопрос, скажите у меня по моему вопросу – по возврату прошлого заказа еще не пришли деньги-можете посмотреть, что там? – Понимаете, Андрей, у меня нет такой информации, я не знаю? – Клиент: Интересно конечно, тогда позвоню на другую ГЛ-может там скажут? – Понимаю, до свидания? Вопрос по кейсу: Как необходимо поступить в данном случае оператору, если вопрос клиента не в рамках его компетенции:
- 20) Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его: – Компания «Звезда», отдел продаж, меня зовут Наталья, добрый день! (монотонно, без улыбки в голосе) – Клиент: Здравствуйте, а сколько стоит «товар такой-то»? – Да, вы обратились по адресу! Все зависит от комплектации, подскажите, вы уже выбрали что-то конкретное или еще подбираете, сравниваете? (монотонно, без интереса) – Клиент: Да, меня интересует цена «товара такого-то». – (оператор, не отключив микрофон, чихает и шуршит бумагами) – после говорит клиенту: – Цена..... руб . Скажите, вы уже где-то были, что-то видели или звоните впервые? – Клиент: Да, звонил в пару мест... А скидка есть? – Нет? – Клиент: А все-таки, между нами, скидка есть? – Нет. Цена по прайсу. Еще могу чем-то помочь (монотонно) –... клиент бросил трубку.... Вопрос по кейсу: Какие правила поведения при диалоге с клиентом нарушены (ответов может быть несколько):

