

# 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 техподдержке, при этом заверить собеседника, что инцидентов 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 понятной коммуникации

Оператор всегда должен общаться «на языке» собеседника. В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство пользователей её не понимают и могут воспринять как оскорбление. Оператор в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения соответствующих предметов и процессов.

### 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.

## **Спокойное дыхание**

Перед тем как вы возьмете трубку, глубоко вдохните – это придаст уверенности.

Правильная техника дыхания может быть освоена оператором довольно быстро. Нужно наполнять легкие снизу вверх – так, чтобы живот надувался. Затем наполнить грудную клетку под ребрами, затем до подмышек. Затем продолжить вдыхать воздух до ощущения того, что легкие наполнились им до самых ключиц. Одежда оператора должна быть свободной и удобной, особенно в области шеи и талии.

## **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 необходи-

мости 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.

## **Речевые приемы**

Для успешной работы оператору необходимы профессиональные навыки владения речью, в общении оператора с клиентами недопустимы:

### **Слова-раздражители**

– это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы. Например: несмотря на, должен, наоборот, ошибка, неправильно, неверно постоянно, ..

### **Слова-паразиты**

– это слова, которые не добавляют фразе никакой информативности мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного. Например: вот, ну, это, так сказать, как бы, на самом деле и пр.

### **Отказы по объективным причинам**

Отказ (даже по объективным причинам) – это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника. Задача оператора – отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием. Вот главные правила отказа:

– Отказывая, оператор всегда сожалеет об этом.

– Отказывая, оператор всегда предлагает альтернативу: «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?» «К сожалению, специалиста сегодня не будет, не могли бы вы позвонить завтра или могу я оставить для него сообщение?»

### **Диктовка информации оператором**

При диктовке самим оператором различных данных собеседнику должно быть удобно записывать. Номер следует разбивать на группы цифр, например: 8 – 495 – 639 – 91 – 61. Цифры диктуются с восходящей интонацией: 8 495 639 91 61. После каждой группы делается небольшая пауза для записи (или повторения). В завершение номер повторяется еще раз: «Проверьте, пожалуйста...». Те же правила будут при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т. п.

### **Запись под диктовку и регистрация**

Повторение данных – обязательное условие записи любой информации собеседника, и вот почему:

Если собеседник диктует данные небольшими частями, оператор повторяет их в том темпе, в котором он печатает. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация – вниз: «Москва Лужнецкая набережная дом 2 корпус 4 подъезд 17»

Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, оператору не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить только первое слово (первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

### **Уточнение написания (города, фамилии и т.д.):**

В случаях, когда название, продиктованное собеседником, по каким-либо причинам полностью непонятно оператору, необходимо переспросить следующим образом:

«Простите, город?» «и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия?» «Если оператор хочет уточнить написание какого-то названия, следует использовать для уточнения имена:

«Простите, первая буква М – Мария? Далее О – Ольга?». Оператор должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например, Москва: Мария – Ольга – Сергей – Кирилл – Виталий – Анна.

Если оператору приходится переспрашивать фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос: «Правильно?», например, «Соколов, правильно?» Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?»

Оператор не использует просьбу: «Еще раз, пожалуйста» и тем более: «Еще раз». Если оператору плохо слышно собеседника, он так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится с повышением интонации, как полу-вопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное,

и говорить громче.

## **Прием звонка**

Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно до 3-го звонка;

Представление – это первое и решающее впечатление о компании. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию. Стандартная форма представления:

- Улыбка
- Компания;
- Имя;
- Приветствие. Пример: «Слава Сверхениям, Марина. Здравствуйте / Добрый день/утро/вечер»

### **Праздничная форма представления:**

«Слава Сверхениям, Марина, С наступающим праздником!»

Внимательно слушайте собеседника! Не заставляйте его повторять сказанное. Переспрашивайте только в тех случаях, когда собеседника плохо слышно, или он плохо сформулировал вопрос («Вас интересует ..., я правильно Вас понимаю?»).

Обращайте внимание на звучание своего голоса. Ваш тон должен быть полон энтузиазма, теплоты и приглашения к разговору. Улыбайтесь во время разговора!

Помните, что дополнительные вопросы собеседника – это желание получить больше информации, а не показатель того, что он негативно к вам относится.

Если вы получаете от собеседника какую-либо информацию, постоянно показывайте свое участие в беседе, иначе у собеседника могут возникнуть опасения, что прервалась связь.

## **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.

## Перевод звонка.

После представления оператор в зависимости от ситуации выполняет следующие действия:

### 1. Если специалист на месте:

Оператор: «Слава Сверхшениям», Марина, Здравствуйте / Добрый день»

Клиент: « Позовите ФИО\ Должность»

Оператор: «Как я могу вас представить /?»

Клиент: «Представляется»

Оператор: «Одну минуту, пожалуйста»

Оператор переводит звонок.

### 2. Если специалист не может ответить или отсутствует (отошел)

Оператор: «К сожалению ФИО / Специалист (Должность)\*\*\* на переговорах и освободится в / будет в {Уточнить у вызываемого} или {он/она сейчас на переговорах и освободится} в – – (через 2 часа с момента звонка) могу я оставить для него сообщение?»

### 3. Занята линия

Оператор: « К сожалению, линия занята, вы подождете или могла я оставить сообщение для него/неё?»

### Если вопрос важный и не требует отсрочки

Оператор: « Одну минуту я соединю вас с его заместителем или (список людей, которые уполномочены решать проблему)».

Праздничное приветствие используется за неделю до нижеуказанных праздников

Перечень нерабочих праздничных дней в 2010 году:

1, 2, 3, 4, 5 января – Новогодние каникулы; 7 января – Рождество Христово; 23 февраля – День защитника Отечества; 8 марта – Международный женский день; 1 мая – Праздник Весны и Труда; 9 мая – День Победы; 12 июня – День России; 4 ноября – День народного единства.

Использование базовых знаний о работе оператора call- центра и стандартных шаблонов разговора является обязательным, но НЕ ДОСТАТОЧНЫМ для формирования такого оригинального звучания, который бы запоминался клиентами и выделял среди общей массы подобных организаций. Добавление оригинальности в формат коммуникаций может происходить путем добавления красивых вводных слов в Приветствие или Прощание с Клиентом (Приятного вам дня, Надеемся снова услышать вас (имя позвонившего), Здравствуйте-здравствуйте, Слава Сверхшениям ... и т.п.). Однако не следует забывать, что любые «оригинальные» звучания НЕ должны:

- БЫТЬ НЕ В ТЕМУ! (У Клиента проблема, а вы тут еще и издеваться смеете)
- Задевать косвенным образом Клиента, моральные ценности, и т.п.
- Передаваться с неправильной эмоциональной окраской / посылом (Люди, которые рассказывают шутки и не улыбаются или рассказывают загробным голосом могут восприниматься не однозначно)

Стоит отметить, что любое стремление быть не таким как ВСЕ, а быть лучше и оригинальней всегда запоминается Клиентами, и формирует соответствующий имидж. Стремление быть как все еще ни разу не приносило положительного результата, никому.

## Правила, которые оператор должен соблюдать в любой нестандартной ситуации:

- В любой ситуации оператор остается вежливым и доброжелательным. Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно.
- Оператор не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре – это диалог, инициатива в котором обязательно остается за оператором.

## 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 вопросы (ДА/НЕТ?), либо попросить рассказать о неисправности.

#### Пример

«Мы создаем список пользователей, пожалуйста, укажите свою Фамилию Имя Отчество»

### 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 IT-специалист здесь для того, чтобы решить все проблемы.

#### Пример:

«Я понимаю вашу ситуацию, мы обязательно с ней разберемся, для этого мне необходима ваша помощь...»

### 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.

## **Забота о своем голосе**

Речевой аппарат хрупок и нежен, этот деликатный инструмент надо беречь. Мышцы шеи следует держать расслабленными. Нельзя ложиться на клавиатуру или сползать под стол вовремя разговора – в этом случае положение голосовых связок становится неправильным, повышается нагрузка, голос устает намного быстрее. Очень полезно по утрам перед завтраком выпивать несколько глотков горячей, но не обжигающей воды. Такая процедура защищает горло от воспаления в холодный сезон, а также делает голос более звонким и чистым. Если человеку важно состояние его голосовых

связок, то два самых главных правила – то одеваться по погоде и отказаться от курения. Сложно ожидать приятного красивого звучания, если человек ходит без головного убора при температуре -20. Если же говорить о курении, то эффект, который оно производит на звучание голоса, уже наоборот: голос навсегда останется сиплым. Если оператор чувствует, что голос отказывает, следует проделать несколько упражнений по релаксации всего тела. Глубоко вдохнуть, некоторое время помолчать. Не только самому оператору, но и руководителю нужно помнить, что после длительных разговоров по телефону голосу нужен отдых – молчание. Вопрос заботы о голосе напрямую связан с такой темой, как противодействие стрессу.

## **Причины возникновения стресса**

Работа оператора – это постоянное общение. В процессе работы могут появиться отрицательные эмоции, может ухудшиться настроение. Телефон дает исключительную возможность оставить неприятный разговор в прошлом, попрощавшись с собеседником. Как только оператор завершает разговор (конечно, не раньше времени), он полностью избавляется от неприятного собеседника. Но правильнее все-таки работать над своими реакциями. Нарушение покоя, возникающее внутри нас, – это наши личные ощущения, они полностью индивидуальны. Например, выступление перед аудиторией для большинства людей – сложное событие, лишь немногие любят его и получают от этого удовольствие. У большинства людей опасность вызывает стресс, и лишь у немногих – приятные эмоции. Человек сам способен изменить свое состояние. Испытывать или не испытывать стресс – выбор каждого. Все зависит от того, как относиться к создавшейся ситуации и как действовать: мобилизовать все внутренние ресурсы для поиска новых решений или идти по старым поведенческим шаблонам и заново переживать стресс со всеми его негативными последствиями. Чаще всего стресс возникает от нашей неуверенности в правильности своих поступков.

Сначала следует разобраться в себе, пройти следующие три шага, чтобы решить эту проблему:

- В первую очередь найти причины стресса. Продумать ситуации, которые вызывают стресс, найти, что именно расстраивает или раздражает.

- Решить, как правильно вести себя в ситуациях, которые становятся стрессовыми.

- Как только человек начинает чувствовать себя уверенно, он перестает испытывать стресс.

Наиболее типичный случай стрессовой ситуации для оператора – это разговор с агрессивным собеседником. Прежде всего, нужно правильно настроиться и защитить себя от негативного влияния собеседника. Воспринимать его агрессивное поведение следует неэмоционально, а как факт. И начинать выяснять, в чем дело, а не реагировать на чужой отрицательный настрой.

Если у оператора все же появляется раздражение или усталость, его собеседники не должны догадываться об этом. Личные переживания оператора должны оставаться на втором плане и не влиять на его общение с собеседником. Оператор должен научиться входить в свою роль автоматически, независимо от личных эмоций: начался разговор с абонентом – появилась улыбка на лице.

Научиться контролировать себя оператору может помочь нехитрый прием: если вы говорите слишком быстро или повышаете голос, когда волнуетесь, прикрепите к телефону записку с напоминанием об этом недостатке – она поможет вам контролировать себя.