



Экспресс-доставка документов и грузов

Правила телефонного разговора

I. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

Общие правила — это правила, которые обязаны знать все сотрудники компании при разговоре по телефону в офисе.

1. Сотрудник должен проявлять вежливость и быть грамотным
 - a. Вести беседу дружелюбно, чётко
 - б. Говорить правильно и соблюдать правила грамматики в речи
 - с. Произносить правильно имена собственные
 - d. Внимательно слушать. Не перебивать говорящего.
 - e. Запрещено во время телефонного разговора отвлекаться на посторонние разговоры и действия.
 - f. Запрещено вести две беседы сразу.
 - g. Употреблять жаргонные, некорректные фразы и выражения.
2. Сотрудник обязан проявлять заинтересованность и быть готов уделить максимум внимания клиенту:
 - a. Подстроиться под клиента (темп, громкость речи)
 - b. Обращаться к клиенту по имени (Как я могу к вам обратиться? Как вас зовут? Как ваше имя?)
 - c. Быть заинтересованным (Предлагать клиенту варианты решений)
 - d. Хранить служебные тайны при себе («Это служебная информация...»)
 - e. Не заставляя ждать клиента более 30 секунд (на трансфере)
 - f. Запрещается проявлять нетерпение и «закруглять» разговор (например: «Я же уже Вам сказала!»)
 - g. Озвучивать свои действия в момент ожидания клиента на линии

II. ПРАВИЛА ПРИЕМА ЗВОНКА

1. **Ответ на входящий звонок.**
 - 1.1. Сотрудник должен брать телефонную трубку не позднее второго звонка.
 - 1.2. Сотрудник должен говорить доброжелательно, быстро, вежливо и грамотно.
 - 1.3. Сотрудник не должен позволять себе никаких эмоциональных высказываний в адрес абонента/звонящего.
 - 1.4. Вопросы необходимо задавать в вежливой форме, пользуясь оборотами:



Экспресс-доставка документов и грузов

- Сообщите, пожалуйста, ...как называется компания куда Вы будете отправлять груз
- Будьте добры, ...кто оплачивает отправление/как фамилия получателя
- Пожалуйста, назовите...фамилию получателя

2. Приветствие.

- 2.1. Взяв трубку, Сотрудник должен приветствовать абонента/звонящего первым, не дожидаясь, когда абонент/звонящий скажет что-нибудь первым.
- 2.2. Во время приветствия, Сотрудник должен говорить:
Доброе утро до 11 часов
Добрый день с 11.00 до 17.00
Добрый вечер после 17.00
- 2.3. Любые другие приветствия не допускаются

3. Представление Компании.

- 3.1. После приветствия Сотрудник должен назвать Компанию:
 - Служба Доставки «ЭкспрессТочка Ру»
 - «ЭкспрессТочка Ру»

4. Представление Сотрудника.

- 4.1. Представив Компанию, Сотрудник должен назвать свое полное имя:
Ирина, Юлиана.
- 4.2. Не допускается сокращенное/уменьшительно-ласкательное название имени.

5. Начало разговора.

- 5.1. Чтобы начать разговор, Сотрудник может спросить абонента/звонящего от имени Компании:
Чем Я могу Вам помочь?
- 5.2. Приветствие, представление Компании и себя, а также начало разговора должно быть произнесено быстро, без пауз/перерывов, не дожидаясь ответного приветствия со стороны абонента/звонящего.

6. Выяснение причины звонка.

- 6.1. После начала разговора Сотрудник должен внимательно выслушать абонента/звонящего и определить, кому предназначен звонок.
- 6.2. Сотрудник должен терпеливо выслушать абонента/звонящего и уточнить причину звонка наводящими вопросами.
- 6.3. Сотрудник должен обязательно выяснить/уточнить, кто именно звонит и по какому вопросу:
Если звонок предназначен не Сотруднику, взявшему трубку, а другому Сотруднику, то необходимо уточнить, кто звонит и с какой целью, чтобы при переадресации звонка можно было сообщить об этом.
- 6.4. Скажите, пожалуйста, как Вас зовут? По какому вопросу Вы обращаетесь?



Экспресс-доставка документов и грузов

- 6.5. Установив, что является причиной звонка, и кто сможет ответить на вопрос, Сотрудник должен переадресовать звонок тому, кому он предназначен.
- 6.6. При переводе звонка необходимо:
- Предупредить клиента, о том, что вы переводите звонок. Одну минуту, я соединяю вас с сотрудником таким-то Отдела такого-то (и он ответит на ваш вопрос)
 - Переведите звонок в режим ожидания, соединитесь с нужным сотрудником.
 - Выясните присутствие нужного сотрудника на месте (представьтесь, сообщите проблему, уточните, сможет ли данный сотрудник помочь клиенту)
 - Всё Ок! – Только теперь переводите звонок.
 - При возврате звонка поблагодарите за ожидание.
 - Спасибо за ожидание.
 - Не заставляйте клиента ждать ещё, не просите его перезвонить. Спросите удобно ли ему перезвонить или оставить сообщение. «К сожалению, она не может ответить на ваш звонок, вы оставите сообщение или перезвоните?»
 - «К сожалению, его линия занята. Вы оставите сообщение или перезвоните?»
 - Выясните всю информацию у звонящего и передайте адресату.
- 6.7. Если вы не готовы дать клиенту точную информацию (например, этот вопрос не относится к вашей компетенции), то найдите компетентного собеседника, а для этого:
- Поинтересуйтесь, может ли звонящий ждать на телефоне, потому что для поиска нужной информации вам потребуется несколько минут.
 - Сообщить, в течение, которого времени клиенту придется ждать.
 - Найти компетентного собеседника (найти необходимую информацию)
 - Поблагодарить клиента за ожидание
Либо:
 - Запишите номер телефона звонящего
 - Выясните удобное время для звонка (Если вы перезваниваете клиенту в назначенное время, а его нет на месте, необходимо попросить передать что вы звонили, при этом сообщить время и номер телефона, по которому вас легко найти)
- 7. Завершение разговора. Благодарите за звонок/заказ.**
Используйте фразы:
Спасибо за заказ/звонок. Всего доброго!
Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните мне. Всего доброго!



Экспресс-доставка документов и грузов