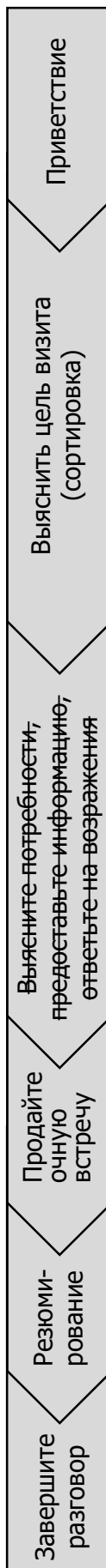


Проверить готовность к контакту

• Внешний вид • Улыбка • Бейдж, визитки



- Обращайтесь по имени (мин. 3 раза за разговор).
- Снимаем трубку до 3-4 звонка (7-10 сек).
- Если дольше: «Извините, что заставил вас ждать»
- Используйте стандартное приветствие «ДЦ _____», менеджер Петр Петров, доброе утро» «Чем могу быть вам полезен»
- Если администратор передал информацию, уточните причину звонка: «Мне передали, что Вас интересует ...».
- Спросите имя: «Как я могу к вам обращаться?»
- Запишите ФИО клиента.

Действия, если занят

1. Закончить с текущим клиентом обмен фразами в логичном месте разговора, не «рвать» разговор резко, попросить его прерваться на помощь др. клиенту. «Имя текущего клиента, извините ..., прервемся на минутку, вы позволите, я отвечу на вопрос»
2. Снимаем трубку до 5 звонка (12-15 сек)
- *«Добрый день (время суток)! Извините, что заставил ждать. Меня зовут Петр Иванов, как к вам обращаться? Какой у Вас вопрос?»*
3. Выяснить цель визита, резюмировать, объяснить дальнейшие действия
- Итак вам нужно... (правильно ли я понял, что ...)
- **Если по адресу:** «Я освобожусь в течении XX минут (назовите реальную цифру ожидания), и подробно обсужу с Вами этот момент». [Если ожидание >30 сек., возьмите телефон клиента и перезвоните ему]
- **Если не по адресу:** «Я сейчас переведу звонок на ответственного сотрудника, и он ответит на Ваш вопрос»

Мой клиент?

1. Выясните цель звонка клиента: «Что вас интересует?»; «Буду рад вам помочь»
2. Если не расслышали клиента: «У нас плохая связь, повторите, пожалуйста еще раз. Спасибо»
3. Обобщите важные моменты, убедитесь в одинаковом понимании ситуации: «Правильно ли я понял, что...»; «Таким образом ...»

Если нет

- Предложите и согласуйте дату, время, место встречи
 - Получите контактную информацию: телефон или e-mail
 - «Записываю ваш телефон 8 _____»
 - Предоставьте (предложите предоставить) клиенту собственный номера телефона
 - Предоставьте клиенту информацию о салоне (как найти)
- Повторите ключевое, о чем велась беседа (одна или несколько предыдущих реплик)
 - «Таким образом, главное для Вас, это ..., так?»
 - «Правильно ли я Вас понял, что ...»
 - «Мы с вами договорились о встрече _____, не забудьте принести ...(документы)»
 - «Спасибо (имя)____, что позвонили нам, до свидания!»

ПОНЯТНОСТЬ

- простая речь (короткие фразы мах 10-15 слов)
- понятные слова (без сленга и жаргонизмов)
- разделяйте слова и мысли паузами (мах 5 сек.)
- не говори слишком быстро или медленно, средний темп речи (100-120 слов/мин.)

ИНТОНАЦИЯ

- говорите громко, но не кричите (учитывайте уровень шума вокруг)
- избегай монотонности, меняй темп и интонацию разговора в зависимости от значимости его содержания

ЧЕТКОСТЬ

- говорите спокойным голосом, произноси слова четко
- отсутствие слов/звуков-паразитов

Действия по передаче клиента другому сотруднику

Сейчас я переведу звонок на сотрудника, который поможет с вашей проблемой

К сожалению, сейчас сотрудника нет на месте, он вам перезвонит, записывая ваш телефон 8 _____. Когда вам удобнее перезвонить? Итак, вам нужно...
• «Спасибо за звонок, до свидания»

Действия по передаче клиента другому ДЦ

- «Мы можем предложить» (предлагаем альтернативы)
- Вы можете решить этот вопрос в нашей группе компаний Автоимпорт, тел. Call-центра...» «Также Вы можете оставить свои контактные данные и с Вами свяжутся из другого нашего дилерского центра»

Тел. Call-центра:

Возьмите контакты клиента

Фиксация трафика

