

Правила общения с клиентами

Основная задача линии консультаций по отношению к клиентам - это поддержка пользователя при работе с программами и торговым оборудованием.

Основная задача сотрудников ОТС – ни одно обращение клиента (звонок, электронное письмо) не должно остаться без внимания.

1. Приветствие.

Не допускается следующие виды приветствия: Здравствуйте, Здрасьте, Алле, Алло и т.п.

Звонящему должно быть понятно, куда он позвонил, поэтому структура приветствия примерно следующая: «Линия консультации 1С-Рарус. Добрый день (вечер, утро)» Предпочтительнее словосочетание «Добрый день» во избежание оговорок по поводу времени суток. Не нужно повторять слова «Здравствуйте, Добрый день и т.п.» после того, как клиент ответил на ваше приветствие: ОНО БЫЛО ВЫШЕ!!!! **«Линия консультации 1С-Рарус. Добрый день (вечер, утро)»**

После того, как клиент ответил на ваше приветствие необходимо уточнить имя (имя отчество) клиента. Возможный вариант «Как я могу к Вам обращаться?». В дальнейшем во время всего общения с ним обращаться к нему только так, как он предпочел вам представиться.

Обращение к клиенту вида: девушка, молодой человек, женщина, мужчина и т.п. не допустимы!!!

2. Консультация клиента.

Переключение клиента на специалиста второй линии происходит только при наличии уже оформленного обращения (инцидента). Сотрудник ОТС обязан принять к исполнению созданное обращение. Длительность консультации клиента по телефону не должна превышать 15 минут.

- Не допускаются повторные вопросы по тем данным клиента, которые уже забиты сотрудниками 1 линии в информационную базу обработки инцидентов и обращений, ИТИЛ (ФИО, телефонные номера и адреса электронной почты, номера релизов и платформ конфигураций, вопросы клиента). Если суть вопроса клиента до конца не ясна или не достаточно контактных данных, необходимо уточнить у клиента эти вопросы и перенести (если это необходимо в обращение\инцидент). Все переданные

клиентом данные необходимо проговорить за ним еще раз, во избежание ошибок и опечаток.

- При необходимости проверки дополнительной информации для консультации необходимо предупредить клиента об этом, вежливо уведомить о необходимости ожидания на линии некоторое время. Возможный вариант: «Иван Иванович, ожидайте, пожалуйста, на линии. Я уточню информацию»
- После уточнения дополнительной информации, необходимо поблагодарить клиента за ожидание. Возможный вариант: «Иван Иванович, спасибо за ожидание/длительное ожидание. Я уточнила информацию».
- Если необходимо удаленное подключение для более детального разбора проблемы необходимо согласовать с клиентом способ подключения и уточнить параметры подключения.

3. Окончание разговора с клиентом.

В конце разговора необходимо уточнить у клиента, есть ли у него какие-то дополнительные вопросы к вам. Возможный вариант: «Иван Иванович, я могу еще чем-то Вам помочь?». После этого вежливо попрощаться с клиентом. Возможный вариант: «Иван Иванович, спасибо за обращение. Всего доброго».

ВНИМАНИЕ!!! СПЕЦИАЛИСТ ОТС НЕ КЛАДЁТ ТРУБКУ ПЕРВЫМ. ЖДЕМ, КОГДА ТРУБКУ ПОЛОЖИТ КЛИЕНТ.

Revision #1

Created 29 August 2024 08:34:50 by Анастасия Еганова

Updated 29 August 2024 08:47:27 by Анастасия Еганова