

Ласкаво просимо
“БАЗОВЕ НАВЧАННЯ
операторів call-центру LG”



Кабанова Ірина

Правила участі в тренінгу



Структура Тренінгу

День 1

- Тема тренінгу
- Правила поведінки
- Гра “Ім'я”
- Гра” Правда чи Брехня”
- Мета тренінгу
- Чим займаємось
- Виробничі потужності
- Історія компанії LG
- Мета роботи
- Етапи спілкування
 - Правило 1 **Кожен телефонний дзвінок це SOS**
 - Правило 2 **Клієнт впадає у стан закоханості**
 - Правило 3 **ПЕРШІ ФРАЗИ ГОВОРИТЬ ПОВІЛЬНО**
- Фізична та моральна підготовка
 - Практика 1” **Робота з голосом”**
 - Практика 2” **Проспрягайте”**
- Привітання
 - Практика 3 **“Тренуємо пам'ять”**
 - Практика 4 **“Як у Вас?”**
- Встановлення особистого контакту
 - Практика 5 **“Запам'ятай Ім'я”**

Гра "Ім'я"



Давайте познайомимся!

Гра " Правда чи брехня"



Мета тренінгу

Формування знань, умінь та навичок, що дозволяють забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів під час спілкування по телефону.

Цілі тренінгу

1. Освоєння теоретичного матеріалу.
2. Базові установки орієнтації на клієнта.
3. Корпоративні стандарти телефонного спілкування.
4. Навички активного слухання, телефонний етикет.
5. Робота з голосом та мовою.
6. Конструктивні методи поведінки в конфліктній ситуації.
7. Управління стресом.

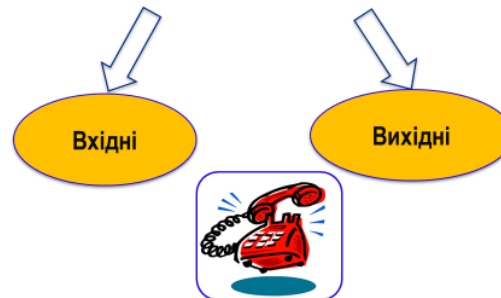


Центр обслуговування дзвінків (call-центр LG)

Структурний підрозділ усередині компанії основною діяльністю якої є надання послуг з обслуговування телефонних дзвінків покупців техніки LG

- Гаряча лінія
- Лінії підтримки офісу
- Якісне обслуговування телефонних дзвінків(Вхідні/ Вихідні) –сервісні питання LG
- Інформаційна підтримка продукту
 - Консультація стосовно технічних характеристик техніки LG
 - Орієнтування по продукту
 - Розташування найближчої торгової точки
- Проведення моніторинг опитувань

Види телефонних дзвінків



Вимоги до роботи в Call-центрі

ЗАБОРОНЕНО

- нецензурне мовлення;
- неписьменна мова;
- неповага до працівників
- відмова у допомозі.

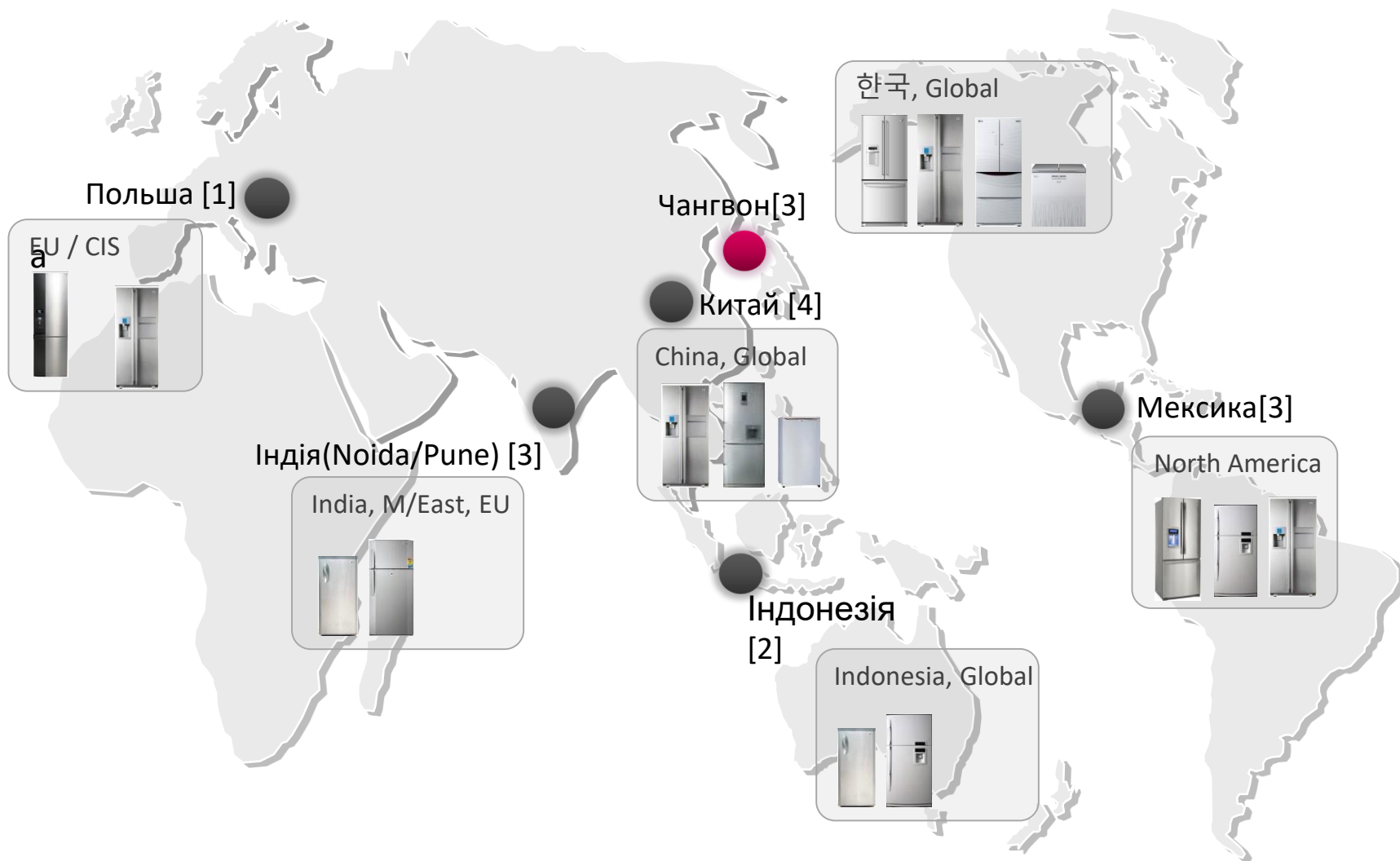
Погодження ВСІХ робочих моментів із супервайзером та керівником групи:

- перерви
- невихід на роботу (лікарняний, відпустка, форс-мажор тощо)
- зміна графіка роботи



Виробничі потужності

7 заводів, 16 виробничих ліній в 6 країнах



Огляд діяльності компанії LG

Побутова техніка та рішення для очищення повітря
Home_Appliances



Домашні видовища

“Home_Entertainment”



Рішення для компонентів автомобіля



Рішення для бізнесу

Air_Conditioners_and_Energy

Історія компанії



Основатель компании Ку Ин Хёв.

1947 р. -Lak Hui Chemical Industries, (спеціалізується на виробництві побутової хімії та косметичних засобів). Першою продукцією підприємства стає крем для лица

1948 р.. Створюється перша косметична лабораторія

1953 р. LG International Co

1954 Випущено першу кремоподібну зубну пасту під назвою Lucky

1958 За підтримки президента Республіки Південна Корея заснована компанія Goldstar (згодом LG Electronics), дочірній підрозділ компанії Lak Hui Chemical Industries. Основний напрямок діяльності нової компанії - виробництво побутової техніки та електронної продукції Gold Star

1959 Goldstar Co. випускає перший у Південній Кореї транзисторний радіоприймач

1960 Компанія Goldstar налагодила випуск електричних вентиляторів

1961 Почалося виробництво корейських телефонів.



Історія компанії

1963 Перші електричні фени.

1965 р. Goldstar випускає перший холодильник.

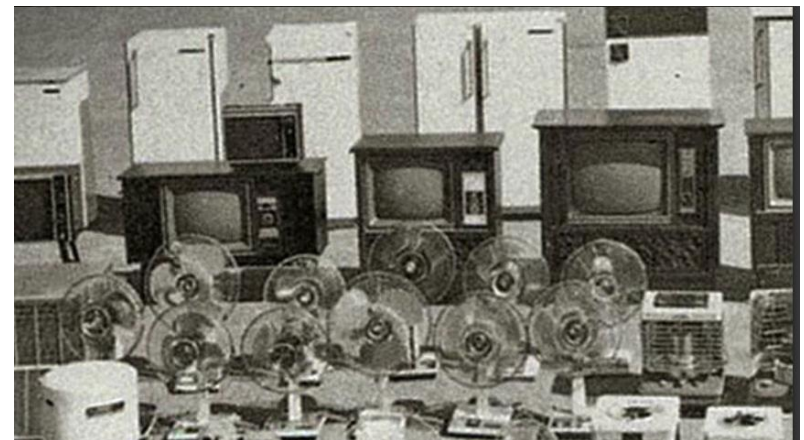
1966 Зроблено перший у Кореї чорно-білий телевізор.

1967 року Lak Hui розробив перший шампунь

1968 Створено перший домашній кондиціонер.

1969 р. Випущено перший корейський ліфт і перша в Кореї пральна машина.

3 1969 Правління за традицією перейшло до Ку Джагена - сина засновника компанії Ку Інхве. Об'єднана група компаній одержала назву Lucky Group.



Історія компанії

1970 Lak Hui Chemical Industrial Corp першою в Кореї розробляє штучну шкіру.

1973 перший Кореї касетний магнітофон

1975 Створено перший у Південній Кореї дослідницький центр (Central Research and Development Institute). Створено перший у Південній Кореї кнопочвий телефон.

1976 Заснована компанія Goldstar Precision Industry (згодом – LG Innotek Co., Ltd.)

1977 Goldstar випустила перший у Південній Кореї кольоровий телевізор.

1978 р. Починає виробництво пластикових вікон (ПВХ) 1979 Goldstar випускає перший касетний відеомагнітофон.



Історія компанії

1981 року Lucky Engineering випускає перший корейський комп'ютер

1981 Goldstar розробляє перший цифровий відеомагнітофон

1982 Goldstar випускає першу у Кореї кольорову відеокамеру.

1983 року Goldstar випускає перший у Кореї компакт-диск плеєр

1984 Goldstar запускає у Кореї перше багатоканальне телебачення.

1985 Lucky першим у Кореї синтезує вітамін Е.

1987. Goldstar Industrial Systems розробляє четвертого у світі ультраточного робота з прямим приводом



Історія компанії

1994 зосередили зусилля на створенні активних РК-матриць, плазмових панелей та плазмових технологій.

1995 компанія Goldstar стала називатися LG Electronics. Головою ради директорів корпорації LG Group став Ку Бонму - син Ку Джагена, що пішов на пенсію

1998 р. Випущено першу у світі 60-дюймову плазмову панель.

1999 р. LG Electronics Inc. розробляє найтоншу плазмову панель у світі.

2000 РК-телевізор з діагоналлю 20,1 дюйма. LG починає розвивати ідею цифрового будинку

2000 -випускає мікрохвильову піч та кондиціонер з можливістю виходу в Інтернет

2001 -Інверторний лінійний компресор

У 2001 році компанія випускає пральні машини та мікрохвильові печі з програмним забезпеченням, що дозволяє одним натисканням кнопки керувати роботою побутових пристроїв.

2002 LG Philips LCD (нині LG Display) починає виробництво перших у світі TFT-LCD п'ятого покоління.

2003 LG Electronics і Thomson укладають договір про стратегічне партнерство в галузі виробництва плазмових панелей.

2004 LG Electronics створила перший у світі РК-телевізор з діагоналлю 55 дюймів

2004 LG Electronics розробила перший цифровий мультимедійний телефон із функцією мовлення.

2004 LG Electronics представила 3G мобільні телефони для Hutchison



Історія компанії

2005 Випущено перший у світі плазмовий телевізор із діагоналлю 102 дюйми.

2005-2019 рр. - Нова історія бренду LG2006 - Відкриття заводу з виробництва побутової техніки компанії LG Electronics в Рузькому районі Московської області в селищі Дорохово

2006 LG Electronics отримує нагороду за дизайн мобільного телефону Chocolate у Гонконгу.

2006- розробляє найтонший у світі LCD (1,48 мм).

2006 -LG Electronics оголошує про створення найтоншого плоскпанельного телевізора. LG Electronics створила перший РК-телевізор з діагоналлю 42 дюйми з роздільною здатністю Full HD

2007 - LG Electronics запатентує формат зв'язку 4G в мобільних телефонах стандарту GSM A і першою в світі демонструє технологію 4G LTE.2008 - Починається співпраця з компанією Conergy зі створення сонячних батарей LG.

2008 LG.Philips LCD розробляє перший у світі гнучкий кольоровий електронний папір діагоналлю 14,1, та блютуз навушники

2009 LG посідає третє місце у світі серед постачальників мобільних телефонів.2010 LG випускає перший у світі смартфон із двоядерним процесором (LG Optimus 2X).

Анонсовано перший ультратонкий 3D-телевізор LG

2009 рік - LG Electronics стає технологічним партнером Formula 1

2010 перший в Кореї гібридний побутовий кондиціонер на сонячних батареях, а також перший у світі одно б'єктивний 3D-проектор

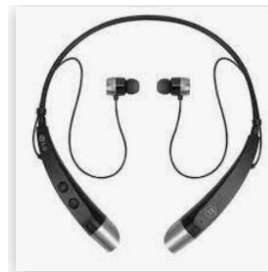
2011 - перший у світі смартфон зі стереоскопічним 3D-дисплеєм, що не вимагає наявності очок - LG Optimus 3D. Усі смартфони працюють під керуванням мобільної ОС Android.

2011- випускає перший у світі 3D-телевізор на основі технології FPR.2012

2011- LG випускає найтонший і найбільший у світі 55-дюймовий 3D OLED-телевізор

2011- спільно з Google, LG випускає Nexus 4

2011- Styler- Парова шафа



Історія компанії

2012 - Уклавши черговий контракт з компанією PRADA, LG випускає смартфон LG Prada 3.0. LG запускає нову лінійку смартфонів на платформі Android "Серія L", першими смартфонами якої є L3, L5

2013 – Vehicle Component Solution

2015- G4

2016 –Signature

2018- роботи CLOi

5 квітня 2021 року компанія оголосила, що до серпня вона піде з ринку смартфонів через збитки в цій галузі

31 грудня 2021 року нинішній директор зі стратегії Вільям Чо замінить Бон-сеока Квона на посаді генерального директора LG Electronics.

2022- OLED, який можна згорнути

Річний оборот становить майже \$50 мільярдів. Загальна кількість співробітників – понад 90 000



Мета роботи

- Клієнт - головна людина в компанії і кожне його звернення до компанії приносить дохід
- Кожен співробітник бере на себе стовідсоткову відповідальність за якість обслуговування
- Головна мета - посмішка клієнта після спілкування з оператором
- Якщо компанія не підбає про клієнта, то це із задоволенням зроблять її конкуренти
- Необхідно перевершувати очікування клієнта, інакше він піде до конкурентів.



Етапи спілкування

- Планування та підготовка
- Привітання
- Встановлення особистого контакту
- Розвідка потреб
 - З'ясування мети дзвінка
 - Обслуговування запиту
- Презентація пропозиції
- Робота з запереченнями
- Завершення консультації/ продажу

Основне завдання: отримати принципову згоду

- Дотримуйтесь таймінгу
- Ведіть клієнта
- Аналіз роботи



Правило 1

- КОЖНИЙ ДЗВІНОК КЛІЄНТА - ПЛОД ЗУСИЛЬ ВСІХ ЇЇ СЛУЖБ. ЗНАЙТЕ ЦІНУ КОЖНОГО ДЗВІНКА — ЩО ВІН МОЖЕ ПРИНЕСТИ ТА ЩО ВИ МОЖЕТЕ ВТРАТИТИ
- Кожен телефонний дзвінок це SOS: ви комусь потрібні, у вас є щось, що потрібно іншим людям. Кожен вхідний дзвінок клієнта – це зіркова година компанії. Кожен такий дзвінок є результатом напруженої роботи служб реклами та маркетингу



Правило 2

- ЯК ТІЛЬКИ ВИ ЗНЯЛИ ТРУБКУ, ВИ ВІДПОВІДАЛЬНІ ЗА РІШЕННЯ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА І ПОВИННІ НАДАТИ ЙОМУ ДОПОМОГУ, НАВІТЬ ЯКЩО ЦЕ НЕ ВХОДИТЬ У ВАШІ ПОСАДИ ОБОВ'ЯЗКИ
- Слухайте уважно: кожен, хто телефонує, — це потенційний клієнт. Взагалі клієнт може перебувати у трьох станах:
 - Незадоволеному
 - Байдужому
 - Закоханому
- Клієнт впадає у стан закоханості, коли рівень обслуговування перевищує його очікування. Таке обслуговування називають обслуговуванням екстра-класу
- Відповідно, ваше завдання закохати в себе клієнта з перших вимовлених вами звуків.



Планування та підготовка

- Фізична
- Зовнішній вигляд оператора
- Увага, яку зазвичай ви приділяєте під час особистої зустрічі одягу, зовнішньому виду та особистої гігієни, приділіть тепер звучанню вашого голосу
- Працюйте над голосом!
- За голосом людини, яка говорить телефоном -80% правильних оцінок щодо віку, рис характеру, фізіологічного стану.
- За дикцією -судять про походження, освіті, віку
- Чіткість вимови - на внутрішню дисципліну. Неясне і розпливчаста вимова швидше властиво поступливим та м'яким людям. Люди з високим голосом сприймаються як найменше емоційні та практичніші, порівняно з власниками низького голосу, яким приписується велика емоційність та вразливість.
- Повільний темп промови характеризує людину як врівноважену і впевнену в собі.
- Психологічна Впевненість в собі
- Віра в компанію Віра та знання товару
- Наполегливість Гнучкість
- Наявність необхідних документів та матеріалів

Робота з голосом

Практика 1

Гучність – помірна

Швидкість мови – помірна,

Підлаштована під абонентом

Висота голосу – інтонуйте Наголос – « Доброго дня”

“Підкажіть будьласка, з якого приводу Ви телефонуєте

Посмішка у голосі – настрої на позитив

Вправа “Интонация”- повторюйте по колу, фрази з різними інтонаціями

1.Радість

2.Сум

3. Роздратування



Проспрягайте

Практика 2

Я	Ми	Він	Ти	Вони	Ви
Дзвоню	Дзвонимо	Дзвонить	Дзвониш	Дзвонять	Дзвоните
Зателефоную	Зателефонуємо	Зателефонує	Зателефонуєш	Зателефонують	Зателефонуйте
Зрозумів	Зрозуміли	Зрозумів	Зрозумів	Зрозуміли	Зрозуміли
Прийняв	Прийняли	Прийняв	Прийняв	Прийняли	Прийняли
Полегшив	Полегшили	Полегшив	Полегшив	Полегшили	Полегшили
Говорю	Говоримо	Говорить	Говориш	Говорять	Говорите
Повторю	Повторимо	Повторить	Повториш	Повторять	Повторите

Правило 3

- ПЕРШІ ФРАЗИ ГОВОРИТЬ ПОВІЛЬНО.
- НЕ ВИЛИВАЙТЕ ВІДРАЗУ НА КЛІЄНТА ВОДОСПІД ІНФОРМАЦІЇ — ДАЙТЕ ЙОМУ ЧАС НАСТРОЇТЬСЯ НА РОЗМОВУ



Привітання

- БІЗНЕС-ЕТИКЕТ НОРМУЄ СПІЛКУВАННЯ З КЛІЄНТОМ. ЗА ДОТРИМАННЯМ ЕТИКЕТА КЛІЄНТ СУДИТЬ ПРО КОРПОРАТИВНУ КУЛЬТУРУ КОМПАНІЇ
- Знімайте трубку на третій дзвінок - ні пізніше, ні раніше. На перший дзвінок відкладіть справи. На другий - налаштуйтеся. На третій – посміхніться та зніміть трубку. Якщо трубку не беруть надто довго, це свідчить про низьку корпоративну культуру компанії
- Привітайте телефонуючого. Є різні форми привітання. Відомо, що привітання "доброго ранку" або "добрий день" несе більший енергетичний і позитивний посил, ніж просто "здравствуйте"
- Назвіть компанію: тому, хто дзвонить, важливо бути впевненим, чи туди він потрапив
- З'ясуйте мету дзвінка та чим ви можете допомогти клієнту.
- При перемиканні розмови на інших співробітників компанії не змушуйте клієнта чекати більше 30 сек.

Практика 3 “Тренуємо пам'ять”
“Часи”

Практика 4
“Як у Вас?”

Дзвонимо

0 800 502 000



Тренуємо пам'ять



Мальчики принесли сухих веток.
В поле поспевают рожь и пшеница.
Из книжки выпал листочек сирени.
Дети всех стран хотят жить в мире.
Свежий ветерок повеял прохладой.
Сверкнула молния, и загремел гром.



Хлопчики принесли сухі гілки.
У полі встигають жито та пшениця.
З книжки випав листочок бузку.
Діти всіх країн хочуть жити у світі.
Свіжий вітерець повіяв прохолодою.
Блискала блискавка, і заgrimів грім.



Правило 5

- НЕ ЗМУШУЙТЕ КЛІЄНТА ЧЕКАТИ.
- ЧАС - ОДИН З ГОЛОВНИХ КОМПОНЕНТІВ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
- Довге очікування дратує клієнта і завдає непоправного удару іміджу компанії, як компанії, що служить своїм клієнтам. Довге очікування клієнта на телефоні подібно до прищиків на обличчі: це симптом захворювання

Правило 4

- СТВОРЮЙТЕ ЗНАЧИМІСТЬ ВАШОГО СПІВРОЗМОВНИКА : ВАШ ІНТЕРЕС ДО СПІВРОЗМОВНИКА ПОРОЖДАЄ У НЬОГО ІНТЕРЕС ДО ВАС
- Називайте клієнтів по імені. Людині на іншому кінці дроту важливо відчувати, що його дзвінок бажано, що його почуття розуміють, що його чують, що він важливий і важливий для вас

Практика 5

Як Я можу до Вас звертатись?

Повторюй Ім'я клієнта

Встановлення особистого контакту

Розмова по телефону - це розмова двох "сліпих", які по голосу вибудовують у голові образ співрозмовника

Перші 30с

Абонент , як художник, малює собі якийсь віртуальний ваш вигляд

ВАШ ГОЛОС — ВАША ВІЗИТНА КАРТКА



- ЗА ЗМІСТОМ ПЕРШИХ СЛІВ І ЗА ЗВУЧАННЯМ ВАШОГО ГОЛОСУ КЛІЄНТ ВИЗНАЧУЄ ВАШ ПРОФЕСІОНАЛІЗМ І ВИБИРАЄ СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ З ВАМИ.
- КЕРУЮЧИ ТЕМПОМ, РИТМОМ, АРТИКУЛЯЦІЄЮ, ІНТОНАЦІЄЮ І Гучністю свого голосу, Ви керуєте першим ВРАЖЕННЯМ КЛІЄНТА
- ЗВУЧЕННЯ ВАШОГО ГОЛОСУ ВИЗНАЧАЄТЬСЯ ПОЗОЮ, ЛИЦЕВОЮ ЕКСПРЕСІЄЮ, ОСАНКОЮ, НАСТРОЙТЕСЯ НА РОЗМОВУ — БУКВАЛЬНО І ФІГУРАЛЬНО

"Твій голос - головна зброя. Він має бути врівноваженим і впевненим. Раджу посміхатися навіть телефонної трубки.

Практика 6

Вправа "Чиширський кіт"

Структура тренінгу “День 2”

- Повторення матеріалу
- **Практика 4**
- **“Як у Вас?”**
- **Дзвонимо**
- 0 800 502 000 (SS) / 0 800 30 20 30(ind)/ 0-800-500-697(Phil)/ 0-800-500-4-3-2(Beiko)/0 800 300 345(Hitachi)
- Техніки створення атмосфери довіри
- Правило 4 **ВИКОРИСТОВУЙТЕ ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ**
- Прийоми активного слухання
- Виявлення потреб- Клієнто орієнтованість(Актуальна/Потенційна)
- Гра “Футбол”
- Типи питань
- Гра “Телефон”
- Питання щодо виявлення потреб(MWO/REF/WM)
- Робота з запереченнями
- Клієнт скаржиться
- Клієнт підбирає модель
- Підсумок
- Аналізуйте роботу
- Правила поведінки під час розмови
- Заборонені фрази
- Правильні слова та фрази
- Вимова англійського алфавіту

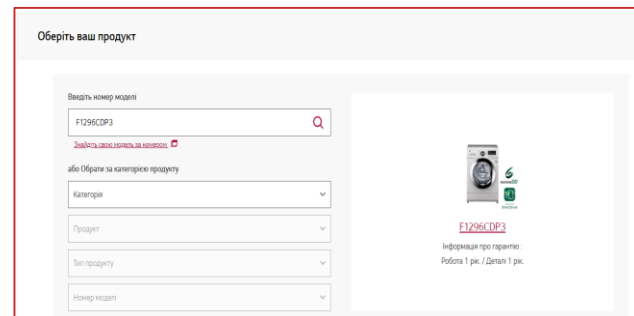
Опис помилок в інструкції

Устранение неполадок

■ Сообщение об ошибке

Симптом	Возможная причина	Решение
IE	<ul style="list-style-type: none"> Поступление воды не достаточно для работы машины Кран подачи воды открыт не полностью. Водозаборный шланг сдавлен. Фильтр поступающей воды засорился. 	<p>Попробуйте подключиться к другому крану.</p> <p>Откройте кран полностью.</p> <p>Распрямите шланг.</p> <p>Прочистите фильтр поступающей воды.</p>
OE	<ul style="list-style-type: none"> Дренажный шланг сдавлен или засорен. Фильтр дренажного насоса засорен. 	<p>Прочистите и распрямите дренажный шланг.</p> <p>Прочистите фильтр дренажного насоса.</p>
UE	<ul style="list-style-type: none"> Загружено слишком мало белья. Загруженное белье распределено неравномерно Стиральная машина оборудована системой контроля баланса в барабане. При стирке тяжелых предметов, например, ковров или халатов, эта система может остановить вращение барабана. 	<p>Добавьте 1-2 похожих предмета для выравнивания загрузки в барабане.</p> <p>Переложите белье, чтобы обеспечить равномерное вращение.</p> <p>Если белье слишком мокро по окончании отжима, добавьте маленькие предметы, чтобы выровнять загрузку белья в барабане, и повторите процесс отжима.</p>
dE	 <ul style="list-style-type: none"> Дверца не закрыта 	<p>Закройте дверцу.</p> <p>Если символ "dE" не исчезает, обратитесь в сервисную службу.</p>
tE	<ul style="list-style-type: none"> Надпись "tE" появляется при неполадках в температурном датчике воды. 	<p>Отключите машину от электрической сети и обратитесь в сервисную службу.</p>
FE	<ul style="list-style-type: none"> Надпись "FE" появляется при переполнении машины водой из-за неисправного клапана. 	<p>Закройте кран подачи воды.</p> <p>Отключите машину от электрической сети.</p> <p>Обратитесь в сервисную службу.</p>
PE	<ul style="list-style-type: none"> Надпись "PE" появляется при неполадках в датчике уровня воды. 	
LE		<p>Дайте машине побыть в состоянии покоя около 20 минут, чтобы остыть мотор и</p>

Пошук інструкції до моделі



ThinQ/Smart Diagnosis

КАКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ LG WM

Теперь и стиральные машины LG Electronics оснащены современной технологией управления по сети WiFi™, через единое приложение LG SmartThinQ™, что открывает перед Вами уникальные возможности при использовании стиральных машин будущего - LG Electronics

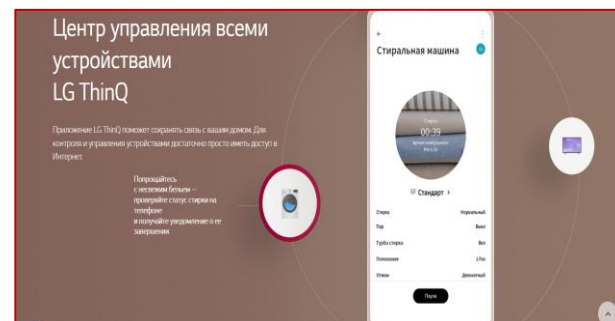


- Старт/остановка стирки
- Диагностика
- Загрузка новых программ стирки
- Контроль потребления электроэнергии
- Контроль процесса стирки
- Активация очистки барабана
- Всплывающие сообщения

Некоторые модели SmartThinQ™ имеют опциональный WiFi™. Подробная информация доступна на сайте www.lg.com/ua.



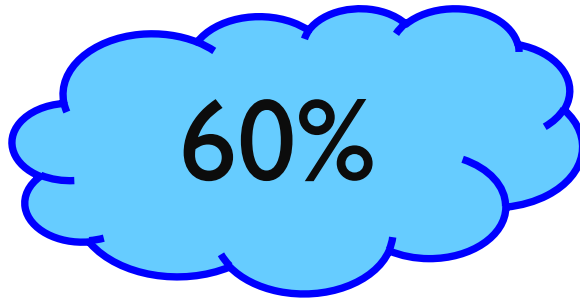
ThinQ



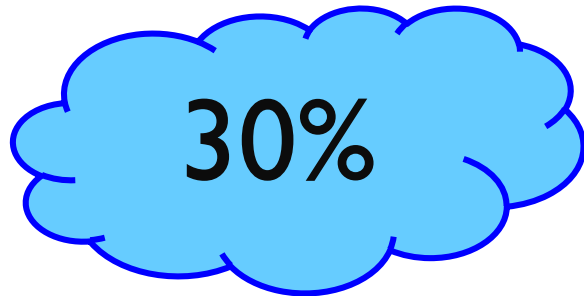
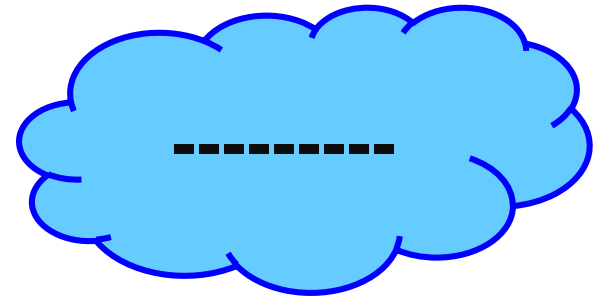
Компоненти першого враження

Візуальний контакт

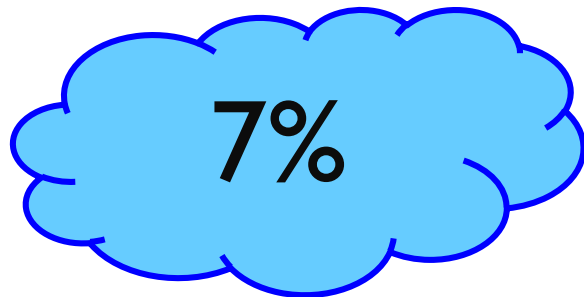
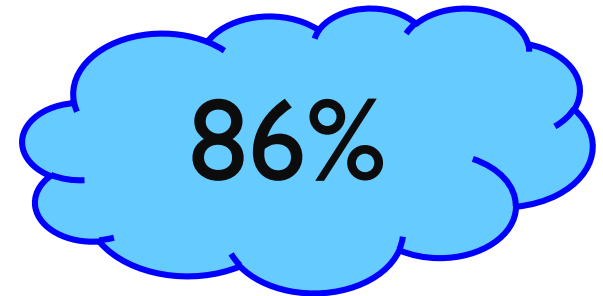
Контакт за телефоном



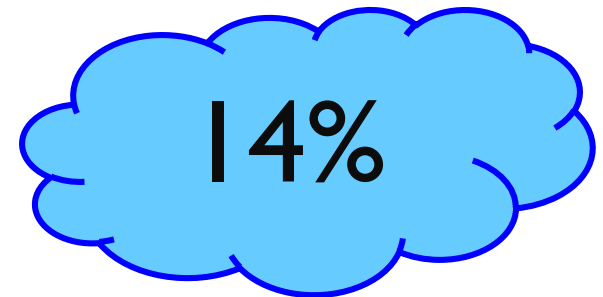
Зовнішній вигляд



Як говорю

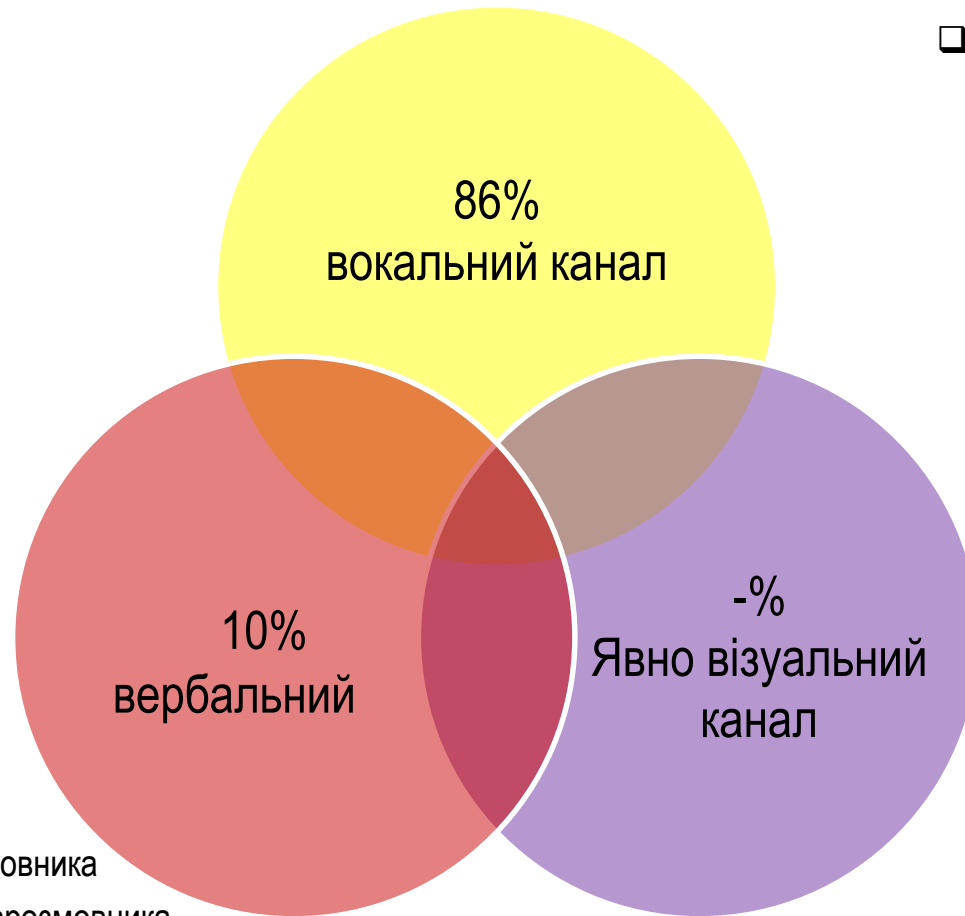


Що говорю



Техніки створення атмосфери довіри

- ❑ Паралінгвістичні (звукові)
- ❑ Темп мови
- ❑ Інтонаційний малюнок
- ❑ Гучність мови
- ❑ Складність та довжина пропозицій



Невербальні

- ❑ Посмішка
- ❑ Знайдіть золоту середину
- ❑ Не миготливий погляд – ознака агресії
- ❑ Віддзеркалення-: Дихання
- ❑ Максимальний внутрішній спокій
- ❑ Уважне вислуховування

- ❑ Говоримо однією мовою
- ❑ Вживання дієслів співрозмовника
- ❑ Віддзеркалення думки співрозмовника
- ❑ Психологічні погладження
- ❑ Висловлених слів, тверджень.

Правило 4

- РОЗМОВЛЯЮЧИ З КЛІЄНТОМ, ВИКОРИСТОВУЙТЕ ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ, ТІ ЩО ПОКАЖУЮТЬ ВАШУ ЗАЦІКАВЛЕННІСТЬ ТА ЗАЛУЧЕННЯ
 - Відстежуйте етапи телефонної розмови;
 - Перехоплюйте ініціативу та задавайте потрібний напрямок позитивно до нього відносьтеся.
 - Повторюйте ключові слова та думки
 - Записуйте
 - видавати звуки, що схвалюють, повідомляти йому, чи встигли ви зафіксувати необхідне



Приєм активного слухання

Активне слухання – це набір прийомів, які демонструють співрозмовнику ваше розуміння та зацікавленість у ньому

Як продемонструвати клієнту свою зацікавленість у його словах?

- Приєм Відлуння – Наскільки я Вас зрозумів...
- Приєм резюме – Отже Вас проблема в тому що
- Логічне слідство – Якщо виходити з того, що ви сказали мені...
- Приєм уточнення – Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити.
- Невербальний супровід – кивання головою.
- Емоційне повторення- Чи правильно я Вас зрозумів...



Техніки активного слухання

Прийом	Ціль	Як зробити	Приклади
Відлуння 1) Офісне 2) Розмовне	<ol style="list-style-type: none">1. Показати, що ви слухаєте та розумієте, про що йдеться2. Перевірити ваше розуміння та вашу інтерпретацію	<ol style="list-style-type: none">1) перепитуйте, повністю повторюючи сказане (дати, цифри)2) перепитуйте, по-своєму формулюючи основні пропозиції	"Номер Вашого телефону 89064069415" «Ви хотіли б уточнити наявність моделі
Уточнення	<ol style="list-style-type: none">1. Допомогти вам прояснити сказане2. Отримати більше інформації3. Допомогти тому, хто говорить, побачити інші аспекти	..задавайте тільки відкриті питання	"Коли це сталося?", "Що ви маєте на увазі, говорячи про...?", "Що значить...?"
Вираз співпереживання	<ol style="list-style-type: none">1. Показати, що ви розумієте, що може відчувати інша людина2. Визнати значущість почуттів та переживань співрозмовника	покажуйте, що ви розумієте почуття іншої людини ... визнайте значущість проблем та почуттів співрозмовника	"Я розумію, що Ви засмучені"
Парафраз (Резюме)	<ol style="list-style-type: none">1. Звести воєдино важливі факти та ідеї2. Створити основу для подальшого обговорення	... заново сформулюйте основні ідеї	"Отже, це є для вас основним питанням" "Отже, підбиваючи підсумок сказаного..."

Правила поведінки під час розмови по телефону

Слідкуйте за своєю поставою	Хороша постава дає спокійне, рівне дихання, гарний голос, впевнене звучання.
Усміхніться!	Посмішка завжди чутна. Це надає позитивного настрою всій розмові, викликає реакцію у відповідь у співрозмовника.
Уважно слухайте співрозмовника	Не примушуйте співрозмовника повторювати сказане. Якщо вам потрібно вислухати співрозмовника, підтверджуйте вашу участь у розмові короткими нейтральними репліками. Інакше у вашого співрозмовника можуть виникнути побоювання, що перервався зв'язок.
Поводьтеся впевнено, не губіться	Пам'ятайте, що додаткові питання співрозмовника є бажанням отримати більше інформації, а не свідченням його негативного ставлення до вас.

Правила поведінки під час розмови по телефону

Повторюйте під час запису	Під час запису даних зі слів співрозмовника промовляйте все, що записуєте.
Слідкуйте за дикцією	Дикція має бути чіткою. Все, що вимовляє оператор, він говорить до кожного звуку. Працюйте над дикцією!
Дихайте спокійно	Спокійне дихання свідчить про впевненість.
Не робіть непотрібних шумів	Не шкрябайте своє підборіддя, не перегортайте папери, співрозмовник може подумати, що поряд з вами проходить поїзд. Телефон посилює та спотворює звуки!
Вимикайте мікрофон для пошуку інформації	Співрозмовник обов'язково почує те, що ви кажете своїм колегам, і ефект буде дуже непередбачуваним.

Правильні слова та фрази

Не говори	Правильний варіант
Я ж вам уже сказав(ла). Повторюю ще раз.	Спокійно повторити потрібну інформацію або продиктувати під запис.
Чоловік, жінка, юнак тощо.	Звертаємося або на повне ім'я (Петро), або на повне ім'я та по батькові (Іван Іванович). Якщо оператор не знає як звуть співрозмовника, його звернення мають бути безособовими.
Алло	Слово безглузде. На початку розмови одразу вітаємося:-Добрий день/ранок/вечір!
Трубочка, дзвіночок, хвилиночку і т.д	Трубка, дзвінок.
В чому проблема? Що ви хочете? З якого питання?	Чим я можу вам допомогти? Чим можу бути Вам корисним? У чому суть вашого питання?
Ви помиляєтесь!	Будьте ласкаві, уточніть, про що йдеться?Напевно, сталося якесь непорозуміння.

Правильні слова та фрази

Я не знаю, Напевно, Не впевнений, Не в курсі	Залишайтеся, будь ласка, на лінії, я уточню цю інформацію!
Я не зможу зробити доти...	Я можу це зробити, як тільки...
Так не вийде	Кажіть про те, що ви можете, а не про те, що не можете:-Те, що я можу зараз зробити...-Те, що я можу запропонувати, це ...
Я боюся, Вам потрібно буде заповнити цю форму.	Як тільки Ви заповните цю форму...
На жаль, мені доведеться Вам зателефонувати пізніше...	Я зможу це зробити, як тільки...
Але...	Отже, таким чином
Що не так...?	Що я можу зробити для вас?
У чому Ваша скарга?	У чому Ваше питання?

Правильні слова та фрази

Я смогу перезвонить Вам в районе двух часов	Я передзвоню Вам через 3 години
Я намагатимусь переадресувати Ваш дзвінок...	Я переадресую Ваш дзвінок



Виявлення потреб- Клієнта орієнтованість

Це вміння виявити потреби клієнта та ефективно їх задовольнити.

Клієнтоорієнтований оператор повинен:

- надати саме ту інформацію, яка необхідна абоненту, а не говорити все, що знає оператор без розбору



Виявлення потреби

Актуальна

Емоційні - позитивне ставлення до себе

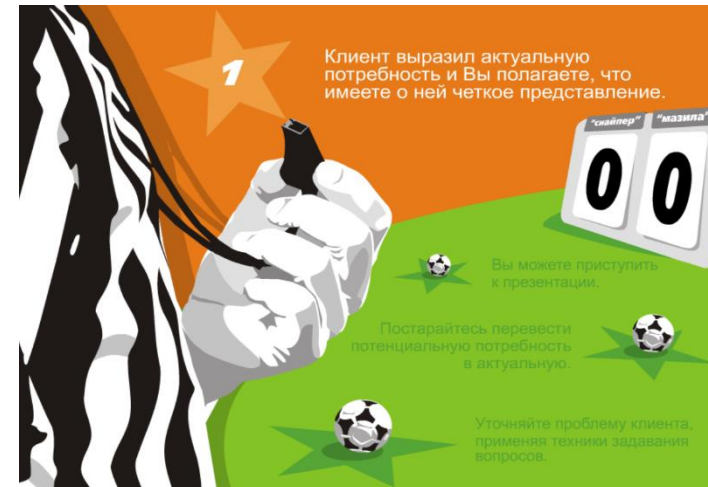
- Комфорт
- Насолода
- Гарний настрій

Раціональні –

- Що клієнт має сьогодні?
- Що його у цьому абсолютно влаштовує?
- Що він хоче змінити?

Потенційна – в майбутньому

- «А чи знаєте ви про»
- А чи бувають у Вас ситуації, коли вам це ... важливо?"



Вправа Гра

Виявлення актуальної потреби

Закриті питання – Так. Ні

- Уточнюючі питання, щоб актуальна потреба стала потенційною.
- Клієнт балакучий, його треба стримувати
- Бажання клієнта не зрозуміло, не з'ясовано

Відкриті питання – Хто, Що, Як, Де, Скільки? Чому?

Розкажіть мені.....

- Виявлення потреб
- Уточнення потреб
- Для роботи з проблемним покупцем

Хвостаті питання- Чи не так? Правда? Правильно? Ви згодні? Правильно? Правильно?

Альтернативні питання – Або.

Модерація

Відкриті питання

- Коли та при яких обставинах сталася поломка
- Як часто Ви користувались цією функцією
- Чи помічали Ви подібний збій у роботі раніше

Хвостаті питання

- На першу чи на другу половину дня ми зможемо оформити заявку



Гра "Питання"

Питання щодо виявлення потреб із показовою демонстрацією продажів від бюджетного сегменту до моделей преміум-класу-мікрохвильові печі

Соло

Який тип мікрохвильової печі Ви хотіли б купити?
Який обсяг MWO
Скільки людей у сім'ї
В якому кольорі хотіли б модель
В якому кольорі кухня
Якого кольору встаткування на кухні, плита?
Де буде розміщено модель
Чи є обмеження за розмірами
Як часто розігріваєте
Як часто розморожуєте
Чи задоволені Ви якістю розморожування
У Вас є мультитварка
Чи знали Ви що в мікрохвильовці можна готувати йогурт
Чули про Inverter технології та її переваги

Конвекція

Чи є у покупця духовка
Чи він задоволений функцією випічки?
Чи знає покупець, що моделі з конвекцією, це моделі 2 в 1 і духовка та мікрохвильова піч
Чи знає покупець, що може випікати всі види тесту
Чули про те, що мікрохвильова піч з духовкою не нагрівається.
Чи покупець чув про переваги вугільного гриля?
Чи знає покупець про те, що існують комбіновані режими
В якому кольорі покупець хоче купити модель
Які габаритні розміри духовки
Чи знає покупець про те, що моделі з конвекцією можна вбудовувати

Гриль

Яка мікрохвильова піч була раніше
Що влаштовувало, що ні?
Готували самі чи
за програмою
Які додаткові функції необхідні
Чи готували раніше
Чи знаєте що у звичайній мікрохвильовій печі можна випікати бісквіт
Чи намагалися Ви
приготувати щось у режимі гриль
Чи готували ви
страву на грилі за допомогою програм автоматичного приготування
Знаєте про існування
комбінованих режимах Комбі 1, Комбі 2, Комбі 3.
Хотіли б вбудувати мікрохвильову піч

Питання щодо виявлення потреб із показовою демонстрацією продажів від бюджетного сегменту до моделей преміум-класу-Пральні машини

Базова модель

Яка завантаження потрібна модель
Яка по глибині
Велика сім'я, скільки членів сім'ї
Де буде встановлена
Чи потрібний таймер відстрочки часу
В якому дизайні потрібна пральна машина
В якому кольорі потрібна модель
Якого кольору люк
Якого кольору ванна кімната чи кухня
Як часто ви стираєте речі
Які типи тканин стираєте найчастіше
Чи праєте вовняні вироби в пральній машині
Чи завжди ви поділяєте білизну за типами тканини та кольору
Чи була раніше пральна машина
Скільки років пропрацювала
Чому вирішили купувати нову
Якими функціями користувалися найчастіше
Які переваги ви виділяєте у технології прання попередньої моделі
Що влаштовувало у попередній моделі, а що ні

Середній сегмент

Чи є маленькі діти
Чи є алергії у сім'ї
Як часто ВИ прасуйте речі
Чи хотіли б ви прати за 14 хв
Хотіли б Ви скоротити час прання Бавовни до 59 . 39 хв
Хотіли б безкоштовно до завантажувати нові програми

Преміум

Хотіли б скоротити час прання до 14 хв.
Хотіли б прати з функцією пари Пухові ковдри куртки
Хотіли б придбати модель з більшим завантаженням, але тими ж габаритними розмірами
У вас окреме місце для сушіння речей
Чули про пральні машини з функцією сушіння
Хотіли б створити свій власний дизайн кухні в одному стилі

Питання щодо виявлення потреб із показовою демонстрацією продажів від бюджетного сегменту до преміальних моделей- Холодильник Базовий

Який тип холодильника Вам необхідний(з нижньою, верхньою морозильною камерою,

Можливо S b S)

Якої висоти має бути модель

Який літраж

Скільки людей у сім'ї

Де буде встановлена

В якому кольорі інтер'єр кухні чи коридору

В якому кольорі хотіли б купити модель

Якою моделлю холодильника користувалися раніше

Якій системі надаєте перевагу No frost або краплинна

Чо влаштовувало у попередній моделі

Що хотіли б змінити

Які додаткові опції додати

Середній

Готуйте багато

Робите консервацію на зиму

Вважаєте за краще зберігати рибу, м'ясо або овочі

Чи є домашнє господарство (кури, качки)

Які додаткові відділення вам потрібні

Чи знаєте переваги системи Nature Fresh

Чи чули про функцію Smart diagnosis

Чи знаєте про функцію Управління через WIFI

Чи планували модель вбудовувати

Преміум

Меблевий гарнітур робили на замовлення чи купували стандартний?

Хотіли б створити свій власний дизайн кухні в одному стилі

Яка площа кухні

Приватний будинок чи квартира

Як часто ви купуєте продукти?

Чи окремо стоїть морозильна камера

Якого бренду і в якому дизайні варильна поверхня та духова шафа

Чи цікавилися раніше моделями серії S b S

Хотіли б, щоб холодильник споживав у рази менше електроенергії

Чи знаєте про опцію Двері у двері?

Чи знайомі з новою системою фільтрації Hygiene filter

Вже бачили модель холодильника із прозорою панеллю

Презентація

Підтвердження (резюмування потреб)

- Згоден, Вам необхідно.....
- Ви маєте рацію щодо.....
- Я бачу, як може виникнути проблема.....
- Правильно.....
- Я розумію, як це для Вас важливо

Техніка СВ – переклад Властивостей товару у Вигоду

- Це вам дозволить...
- І тоді ви зможете....
- Для Вас це означає.
- Це дозволить вам заощаджувати...
- Це дає вам
- Це полегшить вам...
- Завдяки цьому ви можете...

Робота з запереченнями

ВІДМОВИ ЗА ТЕЛЕФОНОМ ЧАЩЕ, НІЖ ПРИ ОСОБИСТІХ ЗУСТРІЧАХ

Спокійно приймайте їх: КОЖНИЙ ДЗВІНОК НАБЛИЖУЄ ВАС ДО ЗАПОВІДНОЇ МЕТИ

НЕГАТИВНА РЕАКЦІЯ

- Безпосередньо заперечувати заперечення
- Поставити під сумнів обґрунтованість
- Ігнорувати заперечення
- Не дати домовити заперечення

Основне завдання: зняти заперечення та зберегти позитивні відносини.

Основне правило: приймайте думку клієнта, робіть комплімент його запереченням.



Робота з запереченнями

Клієнт скаржиться

- ВАШІ РЕАКЦІЇ НА ПИТАННЯ НА СКАРГИ КЛІЄНТА - ТЕСТ НА ПРОФЕСІОНАЛІЗМ. ПІДГОТУЙТЕ СЦЕНАРІЇ ВІДПОВІДІВ НА ТИПОВІ ПИТАННЯ ТА СКАРГИ КЛІЄНТА
 - подякуйте за питання
 - уточніть питання, якщо ви щось не зрозуміли
 - якщо час дозволяє, повторіть запитання
 - будьте позитивними, зробіть комплімент питанню
 - сформулюйте чітко та по суті: якщо ви надто затягуєте відповідь, виникає відчуття, що ви виправдовуєтесь

Робота з запереченнями

Клієнт підбирає модель

- Вислухати (не споріти з клієнтом)
- Погодитись – Я Вас розумію...
- Впевніться, що правильно зрозуміли.....
- (Вас хвилює, що ціна не відповідає якості)
- Комплімент
- Я часто про це чую, добре, що Ви про це сказали.
- Повторення заперечення (перетворіть на питання, застосуйте метод компенсації, посилення на авторитет, рекомендації).
- А що ви самі про це думаєте?
- Цікаво було б дізнатися Вашу думку щодо цього питання

Підсумок

КЛІЄНТИ СКЛОННІ емоційно запам'ятовувати те, що було на ПОЧАТКУ РОЗМОВИ та ПРИЙМАТИ ЯК КЕРІВНИЦТВО ДО ДІЇ ТО, ЩО БУЛО В КІНЦІ

- Закінчення розмови так само важливе, як і його початок. Те, як ви почали та закінчили розмова визначає 80% загального враження від розмови. Якщо одне з ваших завдань залишити після своєї розмови з клієнтом сприятливе враження про себе та свою компанії, то особливо ретельно поставтеся до закінчення розмови.
- Подякуйте за дзвінок. Навіть якщо клієнт звернувся до вас зі скаргою, дякуйте йому за дзвінок: отримана в результаті скарги інформація допоможе покращити роботу компанії.

Аналізуйте роботу

- ВИНЯТАЙТЕ УРОКИ З КОЖНОГО РОЗМОВУ ІЗ КЛІЄНТОМ: ПРОФЕСІОНАЛИ — ЦЕ ЛЮДИ, ЯКІ ВЧАТЬСЯ ЗАВЖДИ
- Після кожного дзвінка проаналізуйте свої удачі та невдачі, знахідки та помилки. Саме так ви збудуєте свій професіоналізм. Люди, які володіють мистецтвом телефонних переговорів, обов'язково будуть серед тих 20% продавців, які роблять 80% усіх продажів. Життя - це школа, в якій уроки не припиняються ні на мить. Не встигнете засвоїти один урок — відразу отримаєте інший. Завжди є уроки, які корисні засвоїти

Латинський алфавіт та транскрипція

Від оператора вимагається швидкий спелінг (тобто прочитання слова за літерами – англійською).

Вимова латинських букв

Латинська літера	Назва англ. мовою
A a	эй
B b	би
C c	си
D d	ди
E e	и
F f	эф
G g	джи
H h	эйч
I i	ай
J j	джей
K k	кей
L l	эл
M m	эм
N n	эн

Латинская буква	Назва англ. мовою
O o	оу
P p	пи
Q q	кью
R r	ар
S s	эс
T t	ти
U u	ю
V v	ви
W w	дабл ю
X x	экс
Y y	уай
Z z	зэд

Ласкаво просимо

