

Золотые правила речевого поведения

(Памятка для оператора)

1. Запрещённые фразы (никогда не используйте)

Эти фразы мгновенно усиливают негатив:

- «Успокойтесь!» — воспринимается как обесценивание эмоций.
- «Это не мои проблемы» — звучит как отказ помогать.
- «Вы сами виноваты» — вызывает защитную реакцию.
- «Я тут ни при чём, это законы такие» — создаёт ощущение, что вы не на стороне клиента.
- «Вы меня не слышите» — провоцирует спор.
- «Не надо так со мной разговаривать» — переводит фокус на себя, а не на решение.



2. Фразы-помощники (используйте вместо запрещённых)

Цель этих фраз — показать, что вы слышите и готовы помочь:

- «Я вас услышала, спасибо, что рассказали».
- «Понимаю, ситуация неприятная, давайте разберёмся».
- «Спасибо, что обратили внимание, сейчас всё проверю».
- «Я на вашей стороне, вместе найдём решение».
- «Вижу, что это важно для вас, сейчас расскажу, что можно сделать».



3. Правило паузы

Если клиент говорит резко или эмоционально:

- Выдержите паузу 2–3 секунды.
- Не перебивайте.
- Дайте клиенту «выдохнуть».

Зачем это нужно: пауза показывает, что вы не вступаете в перепалку, а осознанно подбираете слова и ищете решение. Часто после такой паузы клиент сам снижает тон.



4. Техника «Признание + Действие»

Формула: **признать эмоцию → подтвердить намерение помочь → предложить конкретный шаг.**

Примеры:

- Клиент: «Это уже третий раз, ничего не работает!»
 - Оператор: «Понимаю ваше раздражение — когда проблема повторяется, это особенно неприятно. Сейчас всё перепроверим и зафиксируем, чтобы дальше не было повторов. Скажите, пожалуйста, какой у вас номер заявки?»
- Клиент: «Сколько можно ждать?!»
 - Оператор: «Спасибо, что ждёте, понимаю, что ожидание утомляет. Сейчас уточню статус и вернусь к вам с ответом в течение 3–5 минут. Хорошо?»



5. Как корректно объяснять ограничения (без «это не я, это правила»)

Вместо отсылки к безликим правилам лучше говорить от лица компании и предлагать альтернативу:

- Вместо: «Таковы правила» → «По нашим процедурам мы делаем так... Но я могу предложить вот такой вариант...»
- Вместо: «Мы не можем» → «Сейчас сделать это не получится, но вот что мы можем предложить...»

Пример:

- «К сожалению, возврат по этой категории возможен только в течение 7 дней. Давайте я помогу оформить обмен или подскажу, как использовать товар максимально эффективно.»



6. Завершение разговора

Даже если решение не мгновенное, важно закрыть диалог позитивно:

- «Спасибо за терпение, я всё зафиксировал(а) и буду держать на контроле.»
- «Сейчас отправлю вам подтверждение на почту, а если появятся новые детали — сразу свяжусь.»
- «Если в процессе возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться снова — мы поможем.»

