

2

**Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Кризисный центр помощи женщинам»
(СПб ГБУ «КЦПЖ»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБУ «КЦПЖ»

М.А. Гречишкина

« 28 Сентября » 2020г.

Стандарты телефонного обслуживания

Руководство по обслуживанию получателей социальных услуг по телефону содержат необходимую ключевую информацию о том, как:

корректно, правильно и вежливо принимать звонки, заслуживая доверие и позитивное мнение получателя социальных услуг;

сделать общение компетентным и гибким.

4 правила профессионального обслуживания

Правило доброжелательности: специалист всегда на ступень выше по эмоциональной окраске своего собеседника: если собеседник доброжелателен – специалист очень доброжелателен, если собеседник нейтрален – специалист доброжелателен, если собеседник агрессивен – специалист, как минимум, нейтрально вежлив.

Правило внимательности: специалист всегда внимателен к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы Клиенту было удобно воспринимать информацию по скорости, громкости, эмоциональной окраске, удобно было записать информацию. Специалист – это идеально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить ещё раз.

Правило корректности: специалист сохраняет спокойствие в любой ситуации, никогда не покажет своего раздражения и недовольства ни голосом, ни интонацией, ни словами. В своих интонациях он предельно вежлив, что бы ни происходило. В работе специалиста не допустима грубость, поучительство, замечания в адрес получателя социальных услуг.

Правило выразительности: специалист только тогда сможет заинтересовать собеседника, если сам заинтересован в собеседнике и тем разговора. Расстановка логических ударений, интонирование и энтузиазм в голосе присущи профессиональному специалисту.

Важные принципы телефонной коммуникации

- Уверенный голос.
- Чёткая дикция.
- Спокойное ровное и размерное дыхание.
- Правильный темп речи (плавный и не быстрый, но и немедленный с большими паузами).
- Концентрация на разговоре и теме обращения клиента.
- Правильная осанка.
- Отсутствие ненужных шумов.

Недопустимые действия в работе специалиста

- Раздраженные интонации
- Повышение голоса
- Жевание во время разговора
- Разговор «свысока» с собеседником, трудно воспринимающим информацию
- Фразы, указывающие на некорректное поведение собеседника, высказанные в грубой форме.
- Переход на личный стиль общения: заигрывание, обсуждение посторонних вопросов.

Стандарт № 1.

Вы настраиваетесь на прием телефонных звонков от получателей социальных услуг

Правильно если:

Вы психологически настроились на работу, находитесь в хорошем настроении.

Вы провели «разминку» для голосовых связок, чтобы получить наилучшее звучание своего голоса и уберечь его от хрипоты после длительной работы.

Вы следуете установке, что общение с получателем социальных услуг - это шаг по усилению и формированию лояльности получателя социальных услуг, поддержание позитивного имиджа учреждения.

Стандарт № 2.

Вы вежливо и доброжелательно приветствуете получателя социальных услуг.

Правильно если:

Вы отвечаете на входящий звонок сразу после звукового сигнала.

Вы, приветствуя получателя социальных услуг, представляетесь первым, используя следующие фразы:

«Кризисный центр помощи женщинам, имя, здравствуйте!».

Вы проявляете в голосе заинтересованность и желание общения с получателем социальных услуг.

Сохраняете стандарты и этику делового общения при общении со всеми типами получателей социальных услуг, реальными получателями социальных услуг, потенциальными получателями социальных услуг, лицами, цель звонка которых является хулиганство или развлечение.

Стандарт № 3.

Личностное обращение.

Правильно если:

При первой возможности Вы вежливо узнаете имя, отчество получателя социальных услуг.

«Как я могу к Вам обращаться?»

«Будьте добры, представьтесь, пожалуйста»

При вопросе получателя социальных услуг, зачем называть свое имя, Вы говорите:

«Так нам будет удобнее общаться. Меня зовут ..., а Вас?»

Далее используете личностное обращение при общении.

«Елена, очень приятно»

«Ольга Петровна, скажите, пожалуйста...»

«Ирина, уточните, пожалуйста...»

При нежелании получателя социальных услуг назвать свое имя Вы продолжаете общение, используя безличное обращение:

Будьте добры...;

Я правильно понял(а) Вас...,

В Вашей речи отсутствуют обращения типа «девушка», «мальчик», «гражданка» и т.п.

Стандарт № 4.

Вы выслушиваете цель звонка получателя социальных услуг.

Правильно если:

Вы, выслушиваете запрос до конца, не перебивая.

4

Вы демонстрируете получателю социальных услуг, что понимаете его и высказываете знаки Вашего внимания и заинтересованности.

При необходимости делаете записи запроса получателя социальных услуг.

При агрессивном и громком высказывании недовольства получателем социальных услуг, выслушиваете его не перебивая, и предлагаете перейти к конструктивному разговору.

«Для прояснения данной ситуации могу ли я задать Вам несколько вопросов?»

«Правильно ли я Вас поняла, что у Вас...?»

«Чтобы разобраться в данной ситуации, подскажите, пожалуйста ...»

Стандарт № 5.

Вы уточняете потребности получателя социальных услуг, полностью проясняете запрос

Правильно если:

Вы демонстрируете заинтересованность и задаете уточняющие вопросы «что, как, где, когда», например: *«Что именно Вас интересует?»*

«Что бы Вы хотели узнать о ...?»

«Когда это произошло?»

Вы перефразируете вопрос получателя социальных услуг, используя приемы активного слушания:

«Правильно ли я Вас поняла, что...» «То есть Вы хотели бы изменить...»

«Вы хотите узнать, что ...» и предлагаете Вашу интерпретацию полученной информации, подводя промежуточные итоги.

Вы развиваете запрос получателя социальных услуг

«Вы знаете, где расположено отделение помощи женщинам в вашем районе?»

«Правильно ли я понимаю, что вам нужна консультация по ...?»

Ваш голос звучит спокойно и доброжелательно.

Вы определили, в чьей компетенции находится решение запроса получателя социальных услуг: в вашей или другого специалиста.

При необходимости перенаправить получателя социальных услуг на индивидуальный прием к другому специалисту Вы предлагаете ему:

«Я сейчас запишу Вас к специалисту, который поможет в решении данного вопроса.»

Получив утвердительный ответ от получателя социальных услуг, говорите:

«Минуту, пожалуйста...»

Предлагаете получателю социальных услуг выбрать дату и время приема

«Сообщите, пожалуйста, свой контактный телефон, чтобы специалист мог перезвонить Вам»

Стандарт № 6.

Вы прерываете общение, целью которого является хулиганство или развлечение.

Правильно если:

Вы, определяя, что вопрос получателя социальных услуг не связан с деятельностью учреждения или целью звонка является хулиганство, отвечаете:

«Татьяна, есть ли у Вас вопросы по оказанию помощи?»

«Пожалуйста, когда у Вас будут вопросы по услугам учреждения, звоните. Всего доброго.»

Если получатель социальных услуг задает вопросы личного характера, отвечаете:

«Вы позвонили на Телефон доверия Кризисного центра помощи женщинам. Я с удовольствием отвечу на Ваши вопросы по нашим услугам.»

«Есть ли у Вас вопросы, связанные с нашими услугами?»

«Да» – предоставляете информацию; «Нет» – *«Спасибо Вам за звонок, всего доброго. До свидания»*

Слыша угрозы в свой адрес, отвечаете:

«Если Вы не прекратите, я буду вынуждена положить трубку»

«Напоминаю, все разговоры записываются, буду вынуждена передать данную запись в администрацию учреждения»

Если предупреждение проигнорировано, кладете трубку.

Если звонящий молчит, после Вашего представления, не поддерживает разговор, говорите:

«Говорите, пожалуйста, я Вас слушаю». Пауза. *«Перезвоните, пожалуйста, Вас не слышно».*

«К сожалению, Вас не слышно, пожалуйста, перезвоните». Кладете трубку

Предлагаете получателю социальных услуг перейти на корректное общение, в случае использования им нецензурной лексики.

«Александр, для продолжения общения прошу использовать только цензурные выражения»

«Прошу Вас выразиться корректно, иначе я буду вынужден (а) прервать разговор»

Если предупреждение проигнорировано, кладете трубку.

Стандарт № 7.

Согласуйте с получателем социальных услуг возможность ожидания на линии в случае, когда Вам требуется незначительное дополнительное время для ответа.

Правильно если:

Вы сообщаете получателю социальных услуг о необходимом времени для подготовки ответа

Вы не задерживаете получателя социальных услуг на линии более одной, максимум, трех минут

Вы обоснуете причину ожидания

«Для поиска информации мне необходимо некоторое время...»

«Для поиска информации, потребуется 1 минута (2 минуты)»

Вы согласовываете возможность ожидания на линии

«Есть ли у вас возможность подождать?»

«Вам удобно подождать?»

Вы не задерживаете получателя социальных услуг на линии без его дополнительного согласия.

Во время ожидания Вы ставите телефон в режим «Hold».

Возвращаясь к разговору, Вы благодарите получателя социальных услуг за ожидание

«Спасибо за ожидание...».

Если времени было недостаточно, произносите фразу: *«Елена Ивановна, для ответа на Ваш вопрос, потребуется еще некоторое время, оставайтесь, пожалуйста, на линии...».*

Стандарт № 8.

Согласуйте с получателем социальных услуг возможность предоставления информации в иной период времени и возьмите контактный телефон.

Правильно если:

Вы уточняете время, необходимое Вам на подготовку информации:

«Для ответа на Ваш вопрос необходимо более длительное время (указали ориентировочное время подготовки ответа)».

...

Вы согласовываете варианты и время предоставления информации.

Вы берете необходимые контактные данные.

«Будет ли Вам удобно оставить контактный телефон, чтобы я перезвонил(а) Вам и сообщил(а) информацию...»

«Я могу записать Ваши контактный телефон?»»

Вы соблюдаете согласованные условия.

Стандарт № 9.

Предложите получателю социальных услуг информацию, соответствующую его запросу.

Правильно если:

Вы предоставляете корректную информацию.

Вы используете доступную и понятную для получателя социальных услуг терминологию.

Вы излагаете свои мысли кратко и структурировано (7-9 слов в предложении).

Ваш голос выразителен, умеренно эмоционален.

Речевыми интонациями Вы выделяете наиболее значимую информацию.

Вы используете паузы для деления информации на логические блоки, комфортные для восприятия на слух.

Вы вежливы, корректны, доброжелательны.

Вы внимательны к получателю социальных услуг, в случае возникновения у него вопроса, прерываете свою речь и отвечаете на вопрос получателя социальных услуг.

Стандарт № 10.

Если получатель социальных услуг обратился с вопросом, связанным с взаимодействием с учреждением. Разъясните причину возникновения вопроса и предложите оптимальное для получателя социальных услуг решение этого вопроса.

Правильно если:

Вы доброжелательны. Например:

«Спасибо, что Вы нашли возможность позвонить... спасибо за ваш вопрос... спасибо, что обратили внимание на данную ситуацию».

Вопрос решается легко, Вы консультируете спокойно и уверенно.

В случае подтвержденной ошибки со стороны учреждения Вы признали этот факт, принесли получателю социальных услуг извинения. Например:

«Я приношу извинения за причиненные неудобства».

Вы не идете на провокацию, в случае если получатель социальных услуг просит оценить ситуацию.

Например:

«Я являюсь специалистом «Телефона доверия» и не имею права комментировать данную ситуацию».

В случае не подтверждения ошибки со стороны учреждения Вы сориентировали получателя социальных услуг на необходимость детального рассмотрения ситуации.

Вы не говорили получателю социальных услуг о его недостаточной компетентности.

Вы вежливо и доступно разъяснили получателю социальных услуг способ решения его вопроса.

Вы разъяснили получателю социальных услуг, что зафиксировали информацию и сориентировали его о пути и сроках решения вопроса.

Стандарт № 11.

Внимательно выслушайте возражения или недовольство получателя социальных услуг.

Правильно если:

Вы выслушали возражения внимательно и терпеливо.

Вы не перебивали получателя социальных услуг.

Вы продемонстрировали получателю социальных услуг, что поняли его, и высказали сигналы Вашего внимания и заинтересованности.

Вы отвечали доброжелательно:

«Да, я Вас понимаю...», «Я понимаю Ваш вопрос», «Я понимаю, Вам, Ирина Владимировна, важно...»

Вы не использовали оценочных суждений в адрес получателя социальных услуг.

Вы использовали в своих ответах значимые для получателя социальных услуг аргументы, акцентируя внимание на решение вопроса.

Вы не оправдывались.

Вы не использовали слово «нет», а искали варианты, удовлетворяющие получателя социальных услуг.

Ваши доводы были убедительными для получателя социальных услуг.

Стандарт № 12.

Разъясните получателю социальных услуг причину возникновения негативной ситуации (в случае высказывания им недовольства).

Правильно если:

Если подтвердилась ошибка, допущенная Вами или учреждением, Вы:

1. Признайте этот факт, кратко объясните причины возникновения ситуации, а затем, вежливо и искренне извинитесь — не унижая себя и не выставляя свою организацию в дурном свете:

«Это произошло в результате ...»

«Я приношу извинения за причиненные неудобства»

«Я приношу извинения за ...»

2. Покажите, что ситуация находится под контролем и вы в курсе всего происходящего:

«В настоящее время проводятся работы по ...»

«В настоящее время Вашим вопросом занимаются...»

3. Покажите готовность работать с получателем социальных услуг до достижения положительного результата:

«Как только появится информация о решении Вашего вопроса, мы незамедлительно Вам сообщим об этом».

4. Поблагодарите получателя социальных услуг за взаимодействие и предоставленную информацию:

«Спасибо, что обратили внимание на эту ситуацию».

«Спасибо за понимание».

«Спасибо за Ваш вопрос».

Если ошибка была допущена получателем социальных услуг, Вы не обвиняете его, а вежливо и доступно разъясняете способ решения его вопроса:

«Павел Владимирович, для выхода из данной ситуации существуют два варианта. Первый...».

ИНСТРУКЦИЯ ПРИ РАБОТЕ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ МНОГОКРАТНО ОБРАЩАЮЩИМИСЯ В РАЗЛИЧНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Вы вежливо и доброжелательно приветствуете получателя социальных услуг.

Правильно если:

Вы отвечаете на входящий звонок сразу после звукового сигнала.

Вы, приветствуя получателя социальных услуг, представляетесь первым, используя следующие фразы:

«Кризисный центр помощи женщинам, имя, здравствуйте!».

Вы проявляете в голосе заинтересованность и желание общения с получателем социальных услуг.

Как правило, такой получатель социальных услуг не может сформулировать запрос в рамках деятельности/ оказания услуг учреждения, поэтому

1. Необходимо ограничить время общения с получателем социальных услуг по времени – 10 минут.

2. Попросить сформулировать запрос об услугах, предоставляемых учреждением.

3. Вы предоставляете информацию об особенностях Телефона доверия учреждения.

4. Даете обратную связь получателю социальных услуг

«Я сожалею, но вынужден(а) Вам сообщить – Ваш запрос не относится к сфере деятельности нашего учреждения. Спасибо за звонок, всего доброго».

КОПИЛКА ВЫРАЖЕНИЙ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ СТАНДАРТАМ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Запретные зоны	Рекомендуемые фразы
Подождите Минуточку...	Я уточню эту информацию для Вас. Вы можете подождать? Спасибо. Есть ли у Вас возможность подождать?
Не кладите трубку	Оставайтесь на линии, спасибо.
Я не знаю	Я уточню... Этот вопрос в компетенции...
Ничем не могу помочь	Я могу сделать следующее...
Вы должны	У Вас есть возможность...
Вы не правы Вы ошибаетесь	Возможно, Вас неправильно информировали.... Похоже, произошло недоразумение... Я не совсем Вас поняла...
Это не моя обязанность Я этим не занимаюсь	Я переключу Вас на специалиста по ... вопросам
Нет...(в начале предложения)	У Вас есть возможность... Я уточню... Такая возможность отсутствует...
Мы не можем это сделать ...	В данной ситуации мы можем сделать следующее...
Ваша проблема...	Есть два варианта решения этой ситуации ..., У вас есть возможность ...
Вас беспокоит...	Вас приветствует «Кризисный Центр помощи женщинам». Меня зовут... Вам удобно принять информацию?
Недели через две...	В 14 дневный срок...
Извините (в начале предложения)	Будьте добры...
Ваша претензия	Ваш вопрос... Ваша ситуация...
Я Вам уже сказала Повторяю ещё раз...	Повторить информацию (если необходимо, продиктовать под запись)
Мужчина, женщина, молодой человек	Безличное обращение: будьте добры..., Я правильно поняла Вас..., Извините, что прерываю Вас... Уважаемый абонент...
Алло	Слушаю Вас
Трубочка Звоночек Счетик	Трубка Звонок Счет
Что вы хотите?	Чем я могу Вам помочь? Да я Вас слушаю...?