

# ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ В ЧАТАХ

Бизнес-тренер Антон Краснобабцев

68% людей в России выбирают чаты для связи с компанией. Но 78% компаний даже не пытаются этим воспользоваться.

Вежливые, но живые ответы, чётко структурированная информация, доброжелательная атмосфера и квалифицированная помощь - то, в чём отказывают клиентам ваши конкуренты. То, что дадите им вы.

## Эффективное обслуживание клиентов в чатах позволит:

- ✓ Идти за клиентом. Клиенты выбирают чаты - значит, это и ваш выбор. Вы сможете создать для клиента комфортные условия общения и отличный сервис, но не упустить свою выгоду благодаря грамотному использованию текстовых каналов.
- ✓ Управлять диалогом. Вы сможете легко доносить важные сведения до собеседника благодаря пониманию особенностей восприятия информации в чате.
- ✓ Влиять на собеседника. В чате вы лишены привычных способов эмоционального воздействия. Но вы сможете использовать письменные приёмы и визуальный контент для создания нужной атмосферы и эмоций.
- ✓ Решать сложные вопросы. Решать проблемные ситуации в чате особенно сложно. Вы сможете успешно прорабатывать жалобы и претензии и отвечать отказом, сохраняя лояльность клиентов.

**Продолжительность:** 3 модуля по 2 часа.

<b>Неформально-деловая переписка в чате как инструмент качественного сервиса</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Что такое качественное обслуживание в чате: критерии и основные принципы</li><li>• Отличия обслуживания в чате от обслуживания по телефону: преимущества, недостатки; особенности работы оператора в чате</li></ul>
<b>Стиль (язык) переписки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Отличия стилей переписки: канцелярский стиль, повседневный стиль, неформально-деловой стиль</li><li>• Правила и лексика неформально-делового стиля переписки</li><li>• Этикет в деловой переписке: формулы приветствия и прощания</li></ul>
<b>Подача информации в чате</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Особенности восприятия информации в чате; принцип Пирамиды Минто</li><li>• Выделение основного сообщения и дополнительной информации</li><li>• Способы подачи дополнительной информации</li></ul>
<b>Эффективное влияние в чате</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Создание имиджа доброжелательности и экспертности</li><li>• "Я-подход" и "Вы-подход" в подаче информации</li></ul>
<b>Прием жалоб и претензий в чате</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Влияние качественной работы с жалобами и претензиями на лояльность клиентов</li><li>• Алгоритм приема жалоб и претензий</li><li>• Понимание эмоций и проявление эмпатии в чате: слова, обороты. Фразы, успокаивающие клиента.</li></ul>
<b>Конструктивный отказ в чате</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Алгоритм конструктивного отказа в чате</li><li>• Фразы, смягчающие отказ</li><li>• Конструктивность в отказе: виды возможных альтернатив</li></ul>

## После тренинга:

- ✓ Сертификат по итогам финального теста
- ✓ Дистанционное сопровождение в течение 1 месяца

\*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.