**Приложение 2**

**СТАНДАРТЫ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ**

**Входящие звонки**

|  |  |
| --- | --- |
| Действия | Слова |
| Поднимите трубку не позднее 3-го звонка  Представьте Банк  Поприветствуйте звонящего клиента  Представьтесь  Предложите помощь или выясните запрос клиента  Проясняя запрос, активно слушайте клиента:  Задавайте уточняющие / открытые вопросы  Повторяйте ключевые слова Пересказывайте основную информацию для подтверждения понимания  Предоставьте четкую информацию в ответ на запрос клиента  Завершите звонок позитивно:  Поблагодарите клиента за звонок  Дождитесь, пока клиент положит трубку первым | \_\_\_\_ Банк  Добрый день/утро/вечер! / Здравствуйте!  …(название подразделения), имя  Чем могу помочь? Что Вас интересует? Слушаю Вас внимательно…  Уточните, пожалуйста, что Вы имеете ввиду … Поясните, пожалуйста, что означает … Другими словами, Вы говорите, что… Давайте посмотрим, правильно ли я Вас понял…  Спасибо за звонок в \_\_\_Банк! Спасибо, что Вы обратились в \_\_\_\_Банк! |

**Постановка на ожидание**

|  |  |
| --- | --- |
| Действия | Слова |
| Сообщите о своих действиях клиенту  Кратко объясните причину ожидания  “Возвращайтесь к клиенту” по крайней мере, через каждые 30-40 секунд и поблагодарите за ожидание  Если ожидание затягивается, предоставьте возможность выбора клиенту – ожидать или перезвонить | Пожалуйста, подождите немного на линии… Вы можете немного подождать на линии? Мне необходимо проверить информацию / посмотреть данные в компьютере/ и т..п. Спасибо, что подождали…  Для выяснения запроса требуется время, Вы можете подождать или я могу Вам перезвонить… |

**Перевод звонка**

|  |  |
| --- | --- |
| Действия | Слова |
| Объясните клиенту Ваши действия  Убедитесь в том, что Вы переводите звонок на нужного человека (дождитесь ответа на звонок)  Сообщите краткую информацию о запросе клиента сотруднику, на которого Вы переводите звонок  Если линия занята – сообщите об этом клиенту и предложите принять сообщение либо записать внутренний номер сотрудника | Я Вас соединю с …(имя, подразделение), он Вам сможет дать более подробную информацию по запросу  Звонит …(ФИО клиента/ должность/ компания), ему необходимо…  К сожалению, линия занята, я могу передать для него сообщение… Вы можете позвонить ему напрямую по номеру… |

**Передача сообщений**

Действия

Запишите, кому адресовано сообщение, дату и время звонка

ФИО клиента / название компании/ должность

Номер телефона, внутренний номер (или другие координаты)

Точную информацию, которую необходимо передать

Повторите всю информацию для сверки со звонящим

Исходящий звонок

|  |  |
| --- | --- |
| Действия | Слова |
| Поздоровайтесь, представьте себя и Банк  Вежливо попросите соединить Вас с необходимым человеком (если номер не прямой)  При звонке на мобильный телефон уточните, удобно ли клиенту разговаривать  Четко и кратко изложите свой вопрос Сообщите свой номер телефона, внутренний номер (или другие координаты)  Предложите время для следующего звонка, если Вам придется перезванивать  Всегда перезванивайте ко времени, о котором договорились | Добрый день, меня зовут…, я звоню из \_\_\_\_\_Банка  Соедините, пожалуйста, с …(ФИО клиента)  Удобно ли Вам сейчас разговаривать? Со мной можно связаться по телефону…, внутренний номер…  Могу я Вам перезвонить в …(время, дата) |

**СТАНДАРТЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ**

Любое электронное письмо должно отвечать международным стандартам деловой переписки, а именно быть вежливым, кратким и точным.  
Отправляя электронное письмо, необходимо дать название письму, т.е. заполнить поле «Тема». Если при ответе на письмо меняется тема разговора, необходимо также изменить и название письма.  
Вступительное обращение и заключительная формула обязательны для каждого сообщения, они помещаются на левой стороне сообщения. Обе формулы пишутся отдельным абзацем.

Шрифт: Arial 10, прямой, заглавные буквы допускаются только по назначению (в начале предложения).

В тексте не должно быть ошибок в правописании, опечаток, несогласованных или нескладно построенных фраз, жаргона, любых символов («смайликов»)

В конце письма обязательно должна стоять подпись.

Рекомендуется также включать в текст подписи одну из общепринятых формул завершения письма.

На любое сообщение требуется отправить ответное. В случае, если пересылаются какие-либо файлы, обязательно включить сопроводительное краткое сообщение.

Необходимо отвечать на поступающую почту оперативно и компетентно. Если нет возможности дать подробный ответ в срок указанный в сообщении, необходимо, по крайней мере, сообщить адресату о получении сообщения, объяснить причину задержки ответа и указать, в какой срок будет предоставлен ответ.

При составлении письма рекомендуется включать в послание отрывки письма, на которое дается ответ, а также использовать общепринятые в деловой переписке фразы и обращения.

Перед отправкой сообщения необходимо проверить текст, адреса, тему и подписи, для соблюдения делового этикета и точности отправки.  
и т.д……………..