

**Таблица примерных ответов клиенту**

**(в чате и в телефонном общении)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рекомендуемые фразы** | **В каких ситуациях использовать?** | **Примечания** |
| * Спасибо, что обратились.
* Спасибо Вам.
* Спасибо Вам за доверие.
 | В начале или в конце общения, при выходе из контакта |  |
|  Спасибо Вам за доверие ко мне.  | Когда Вы что-то лично сделали для клиента, и он отблагодарил Вас. Ваша личная помощь помогла клиенту |  |
| * Что именно Вы ищете?
* Что именно планируете сделать?
* На что мне обратить внимание при поиске вариантов для Вас?
* Для скорейшего решения Вашего вопроса назовите, пожалуйста,…
 | При выявлении потребностей |  |
| * Простите, пожалуйста *(более нейтрально по отношению к сотруднику, но тепло для клиента)*
* Примите, пожалуйста, наши извинения (*еще более нейтрально для сотрудника* – *самый популярный вариант, создает правильное впечатление у клиента).*
* Прошу прощения. Примите, пожалуйста, мои извинения*. (от лица сотрудника, в случае его личной ошибки, неаккуратности и т.п.)*
* Примите, пожалуйста, наши извинения от лица компании *(когда серьезный негативный случай)*
* Примите, пожалуйста, наши извинения. – *хороший способ принести извинения, использовать чаще*
* Нам искренне жаль, что так произошло.
* Мне искренне жаль, что так произошло.
* Просим принять наши извинения.

Спасибо за понимание | В случае принесения извинений, когда клиент чем-то недоволен/жалуется и пр. | **Спасибо за понимание** –рекомендуется использовать после извинений, когда ситуация клиента еще не разрешилась |
| * Помогите мне, пожалуйста, понять на что Вы делаете акцент в Вашем выборе. Я подберу для Вас более подходящий вариант. Спасибо.
* Возможно, у Вас появились дополнительные пожелания к выбору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_?
 | Уточнение деталей в заказе, а также в выявлении потребностей |  |
| * Что-то еще хотите добавить в пожелания?
* Мы все Ваши пожелания учли?
* Мы всё учли, что Вы хотели?
* Хотите, я помогу Вам сориентироваться в …
* Хотите, мы еще что-то посмотрим?
* Нужна ли Вам помощь в подборе/выборе…?
* Хотите, я помогу Вам сориентироваться в …?
 | Переход к решению |  |
| * Спасибо Вам за добрые слова!
* Спасибо за добрые слова! Для нас это очень ценно!
* Мы ценим Ваше доверие!
* Ваше мнение помогает нам быть лучше!
* Мы ценим Ваше мнение!
* Для нас ценно Ваше мнение.
* Нам нравится радовать Вас!
* Мы ценим Ваше отношение.
* Всегда рады быть Вам полезными!
 | Благодарность клиенту в ответ на его мнение, отзыв, приятные словаПолезно использовать для установления контакта – в начале или в конце общения |  |
| * Готов(а) ответить на новые/другие Ваши вопросы
* Рада ответить….
* Рада буду ответить….
* Рада быть Вам полезной.
* Рады быть Вам полезными
* Желаю успехов в разрешении Вашей ситуации!
 | При прощании с клиентомиликак присоединение к клиенту в ответ на его вопрос. |  |