

**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 слова  Полезно 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 клиентом  или  как присоединение к клиенту в ответ на его вопрос. |  |