# Štandardy telefonickej komunikácie

Rozhovor so zákazníkom by mal pozostávať z týchto základných častí a to:

A. privítanie a predstavenie sa,

B. vypočutie klienta,

C. vlastná odpoveď,

D. uistenie sa o zrozumiteľnosti odpovede a pochopení klienta,

E. ukončenie telefonátu.

# Privítanie a predstavenie sa

Pri odpovedi na telefonát sa agent musí predstaviť podľa nasledujúceho vzoru: "Dobré ráno/dobrý deň, Meno Priezvisko, Technické siete Bratislava, a.s.. Ako Vám môžem pomôcť?” Pozdrav by mal byť dynamický, ale pokojný a zrozumiteľný. Agent sa kedykoľvek v priebehu rozhovoru opäť predstaví, ak to klient požaduje. Tykanie/vykanie, prípadne úroveň formálnosti rozhovoru, sa prispôsobuje zákazníkovi. V tejto časti je potrebné uviesť 3 informácie: meno agenta, meno spoločnosti, privítanie (napr. dobrý deň), kde nezáleží na poradí týchto informácií. Ďalšie otázky/informácie/zdvorilostné frázy sa môžu vynechať.

# Vypočutie klienta

Klient by mal mať z rozhovoru pocit, , že je mu venovaná patričná pozornosť. To možno dosiahnuť diskrétnym pritakaním. Rovnako je vhodné mierne usmernenie klienta, napríklad tým, že agent kladie dodatočné otázky. Vďaka tomu môže mať klient pocit záujmu, a zároveň to umožní jednoduchšiu identifikáciu a následné riešenie problému. Pre vytvorenie osobnejšieho vzťahu je dobré klienta osloviť menom „Pán XY, Pani XY,”.

# Vlastná odpoveď

Odpovedáme v prvej osobe jednotného čísla. Odpoveď je konkrétna, berie do úvahy všetky otázky a problémy klienta. Už v priebehu tejto fázy sa snažíme o získanie spätnej väzby a sledujeme, či klient porozumel nášmu vysvetleniu alebo potrebuje podrobnejšie informácie. Odpoveď musí byť konzistentná a jazykovo korektná. Snažíme sa hovoriť takým spôsobom, aby zákazník v odpovedi cítil záujem a pokojný postoj. Agent v žiadnom prípade nesmie byť netrpezlivý alebo hrubý. V styku s klientmi vyjadrujeme prirodzene znejúcu empatiu
a porozumenie. Za akékoľvek nepríjemnosti spôsobené priamo alebo nepriamo nedostatkami, ktoré sú v našej zodpovednosti a povinnostiach, sa slušne ospravedlníme.

# Uistenie sa o zrozumiteľnosti odpovede a pochopení klienta

Telefonát by mal zodpovedať všetky otázky klienta. Ak nie je možné plné odpovedanie na otázku, je agent povinný dohodnúť si s klientom ďalší telefonát. V prípade, že problém nie je možné riešiť hneď, je dôležité klienta ubezpečiť, že sa problémom budeme zaoberať osobne a o výsledku ho informujeme, konkretizujeme dátum
a čas. V prípade dlhšieho rozhovoru, pri ktorom klientovi odpovedáme na viaceré otázky, je v závere dobré zhrnúť najdôležitejšie body a informácie poskytnuté klientovi.

# Ukončenie telefonátu

Ukončenie telefonátu sa musí niesť v priateľskom tóne. Klienta uistíme, že v prípade ďalších otázok sme
k dispozícii. Rozlúčime sa dobre, príjemne a uistíme klienta, že v prípade ďalších potrieb sme k dispozícii. V závislosti od situácie je možné pri rozlúčení použiť frázy ako: „Ďakujem, že ste zavolali”, „Ďakujem za pochopenie,”, „Ešte raz sa ospravedlňujem za vzniknutú situáciu”, „Som rád, že som Vám mohol pomôcť”, atď. Rovnako ako počas rozhovoru, aj pri lúčení musí byť udržaná zdvorilostná forma. Ak to dovolí situácia, môžeme si dovoliť mierne uvoľnený tón prejavu „Dopočutia” príp. „Prajem príjemný deň”.