Приложение № 2

к Стандарту ведения

телефонных разговоров

СТОП-ФРАЗЫ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Стадия  переговоров | СТОП-фразы | Рекомендуемые фразы  (действия) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Приветствие | Да! Алло! Слушаю! | Название подразделе­ния, образуемого в органе местного самоуправления муниципального образования «Карсунский район» Ульяновской области, Ф.И.О (последнее - при нали­чии) |
| Здрасти!  Привет! | Доброе утро!  Добрый день! |
| Кто это?  Кто у аппарата?  С кем я разговари­ваю?  Это Татьяна Иванов­на? Нет? Мария Пет­ровна? А кто? | Как я могу к Вам обра­щаться?  Как к Вам лучше обра­щаться?  Вы не могли бы подска­зать (напомнить) мне Ваше имя?  Скажите, пожалуйста, как Вас зовут?  Как я могу Вас назы­вать?  Назовите, пожалуйста, Ваше имя и отчество.  Представьтесь, пожа­луйста!  Могу я узнать, с кем го­ворю?  Будьте добры, пригла­сите, пожалуйста, к те­лефону Татьяну Ивано­ву.  Могу я услышать Ма­рию Петровну? |
| Куда я попал(а)? | Это Минтруд? |
| Вас беспокоит... | Это...  Меня зовут...  Моя фамилия... |
| Не уделите ли Вы мне несколько минут вре­мени? | Вам удобно сейчас раз­говаривать? |
| 2. | Обращение | По половым призна­кам (женщина, муж- чина, девушка, моло­дой человек), фами­льярное (милочка, душенька, голубчик) | По имени и отчеству (последнее - при нали­чии). По имени, если сам собеседник пред­ставился так |
| 3. | Непосредственно раз­говор | Говорите!  Что вы хотите?  Что вам нужно? | Я Вас слушаю.  По какому вопросу Вы позвонили? |
| Могу ли я Вам по­мочь? | Чем я могу Вам помочь? |
| Ждите!  Не вешайте трубку!  Подождите секунду, я скоро вернусь! | Будьте любезны, подо­ждите, пожалуйста,  у телефона, я Вам отвечу через минуту!  Чтобы найти эти мате­риалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождёте или перезво­ните (Вам перезвонить?) |
| Нет.  Я не знаю.  Я не в курсе.  Я этим не занимаюсь.  Это не моя обязан­ность.  Ничем не могу по­мочь.  Это ваши проблемы.  Я не смогу этого сде­лать.  Я не уверен, что это возможно.  Я Вам ничего не обе­щаю. | Это сложный вопрос... Мне нужно уточнить...  В настоящее время это довольно сложно, одна­ко...  Ваш вопрос действи­тельно сложен. Разре­шите, я уточню его у юриста (руководителя) Мы обязательно поста­раемся Вам помочь.  Постараюсь сделать всё возможное |
| Перезвоните! Все обедают! Никого нет!  Кто его спрашивает? | Его сейчас нет на месте, перезвоните, пожалуй­ста, через 10 минут (в 14.00).  Что ему передать?  Как только работник вернётся, я обязательно передам, что Вы звони­ли |
| Вы должны... | Лучше всего было бы... Для Вас имеет смысл... |
| Ага! | Да.  Конечно.  Хорошо |
| Вы не правы.  Я не согласен с Вами.  Вы ошибаетесь | Вероятно, произошло недоразумение.  Возможно, я ошибаюсь, но...  Возможно, информация требует уточнения |
| Я не понял.  Вы меня запутали | Поясните, пожалуйста. Правильно я понимаю, что... |
| Вы меня не поняли | Разрешите, я поясню (объясню) Вам ещё раз |
| Ваша проблема (жа­лоба) принята к све­дению | Мы приняли Ваши по­желания и будем рады помочь Вам в Вашем вопросе! |
| Это не наша вина.  Мне очень жаль, что Вас это расстроило.  Мы сожалеем, если мы что-то сделали не так.  Мне очень жаль, но... | Приношу извинения за ...(ошибку, достав­ленные неудобства,  некорректное поведение работника и т.п.).  Мне очень жаль, что... (так произошло, сложилась такая ситуа­ция и т.п.).  Мы сожалеем, что... (с нашей стороны была допущена ошибка, не смогли вовремя проин­формировать и т.п.) |
| Извиняюсь... | Извините...  Прошу прощения...  Простите... |
| Я же Вам уже ска- зал(а).  Повторяю для Вас ещё раз | Повторить информацию ещё раз чётче, расшиф­ровывая её при помощи синонимов |
| Не стоит!  Нет проблем!  Всегда пожалуйста! | Рады были (будем) Вам помочь.  Будем рады ответить на ваши вопросы.  Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните |
| 4. | Завершение перегово­ров | Пока!  Ладненько!  Давай до связи! | До свидания!  Всего хорошего!  Всего доброго! |
| Ой, я не туда попал! | Извините, я ошибся (лась) номером |

Помните, что в слове «звонИть» ударение неподвижно - всегда падает на окон­чание:

я звонЮ (позвонЮ) мы звонИм (позвонИм)

ты звонИшь (позвонИшь) он (она) вы звонИте (позвонИте)

звонИт (позвонИт) они звонЯт (позвонЯт).