

---

## РЕКОМЕНДАЦИИ

---

*Где разместить иконку?*

Рекомендуем разместить иконку в таких разделах сайта, как «Товары», «Продукты», «Услуги», на страницах с описанием продуктов и услуг справа от названия продукта.

А так же, логично разместить иконку на странице «Контакты».

На главной странице иконка может иметь место в качестве дополнения к тем иконкам, что находятся на страницах сайта о продукции.

*Как не пропускать запросы клиентов?*

Временной интервал, в течение которого, консультанту необходимо принять запрос - 120 сек.. В связи с этим, важно, чтобы онлайн консультантов было более одного, чтобы осуществить постоянное присутствие.

Желательно, чтобы за каждой категорией вопросов было закреплено более одного консультанта, т.к. в первую очередь запрос поступает специалисту по конкретной теме, и только в случае, если он отклонен или по истечении таймаута (120 сек.), предлагается остальным консультантам.

*Как сделать автоматическую загрузку страницы авторизации при включении компьютера?*

Для удобства консультантов можно сделать страницу авторизации «домашней страницей», чтобы она автоматически загружалась при включении компьютера. Например, в Internet Explorer в разделе «Tools», «Internet Options», закладке «General», следует на строку «Home page» вставить ссылку на страницу авторизации консультанта [www.golivetalk.ru/companyname](http://www.golivetalk.ru/companyname) (company name - логин Вашей компании). Это позволит консультантам помнить о необходимости авторизоваться в системе каждое утро.

*Как сделать новые запросы более заметными для консультантов?*

Звуковой сигнал о поступлении нового запроса привлечет внимание консультанта. Рекомендуем установить консультантам колонки. Это позволит не пропускать запросы. Количество колонок не обязательно должно соответствовать количеству консультантов. Например, если заведена одна категория вопросов, а консультанты находятся в одной комнате, то можно установить всего одну пару колонок, т.к. вопрос будет появляться одновременно у всех консультантов и громкого звукового сигнала от одного компьютера будет достаточно.

Если категорий вопросов несколько, можно установить одну пару колонок по каждой теме, т.к. запросы в зависимости от тематики поступают к соответствующей группе специалистов и другим консультантам первоначально не предлагаются.

Есть возможность выбрать звуковой сигнал или загрузить свой.

---

---

*Открылось окно сессии, нужно ли ждать, когда клиент первым отправит свой вопрос?*

После того как консультант принял запрос, у него есть возможность первым написать сообщение. Рекомендуем не ждать, пока клиент отправит первое сообщение, а начать беседу словами, например: «Здравствуйте. Чем могу быть Вам полезен/полезна?»

*Какой стиль предполагает онлайн общение?*

Онлайн общение предполагает особую форму общения. Это деловой стиль, подчеркнута вежливый, однако менее официальный, чем в деловой переписке, фразы более простые и короткие. Рекомендуем проявить личностный подход, свободнее выражать эмоции. Например, в ответ на сообщение клиента: "Пожалуй, мне подходит данный тариф", консультант может написать: "Отлично!"; или в ответ на благодарность клиента за помощь, консультант может написать: "Очень рад, что смог Вам помочь" или "Мне было приятно общаться с Вами" и т.д.

*Как удержать клиента, избежать односложных ответов на односложные вопросы?*

Консультантам следует вести беседу таким образом, чтобы удержать клиента, заинтересовать его. Следует сразу ответить на конкретный вопрос и продолжить сообщение развернутой фразой о других возможностях объекта, которые возможно заинтересуют клиента, например: "Есть ли в данном приборе индикатор?" - "Да, в данном приборе есть индикация включения/выключения. Кроме этого, звуковой сигнал сообщит о завершении работы. Хочу так же обратить ваше внимание на удобную функцию выставления времени начала работы". Если клиент молчит, в ответ можно продолжить разговор, написав сообщение, например, с предложением возможной альтернативы "Аналогичной моделью является L670, главным отличием является ....." затем консультант может задать уточняющий вопрос: "Могу я узнать, на каком объекте Вы планируете установить прибор?". Цель консультанта - установить контакт с клиентом, наладить дальнейшую связь. Можно предложить выслать клиенту более подробную информацию - прайс-лист, спецификацию, опросный лист, шаблон договора и др. документы. Система позволяет пересылать файлы.

*Если консультанту нужно время на ответ, правильно ли оставлять клиента в ожидании?*

Если консультанту требуется некоторое время на ответ, следует написать вводную фразу и попросить немного подождать. Например: «На данную категорию товаров распространяется скидка 10%. Минуту, я уточню стоимость данной комплектации». Нужно помнить, что психологически онлайн общение для клиента напоминает телефонный разговор и не стоит заставлять его ждать дольше, чем в аналогичной ситуации при телефонном разговоре. Лучше написать несколько сообщений по мере поиска с частичной информацией, чем долго формировать один длинный ответ.

*Как отвечать на часто повторяющиеся стандартные вопросы?*

Чтобы эффективнее и быстрее обрабатывать запросы, консультант может подготовить шаблонные ответы на часто задаваемые вопросы, а так же сообщения о новых возможностях ("Вместе с заказом Вы получите нашу 10% дисконтную карту"), рекламных акциях («Обратите внимание на товары из "Спец. предложения") и т.п.

*Какое количество запросов, обрабатываемых одновременно, является максимальным для одного консультанта?*

Для поддержания качества и скорости работы консультантов, рекомендуем распределить нагрузку таким образом, чтобы один консультант обрабатывал одновременно не более трех запросов.

---