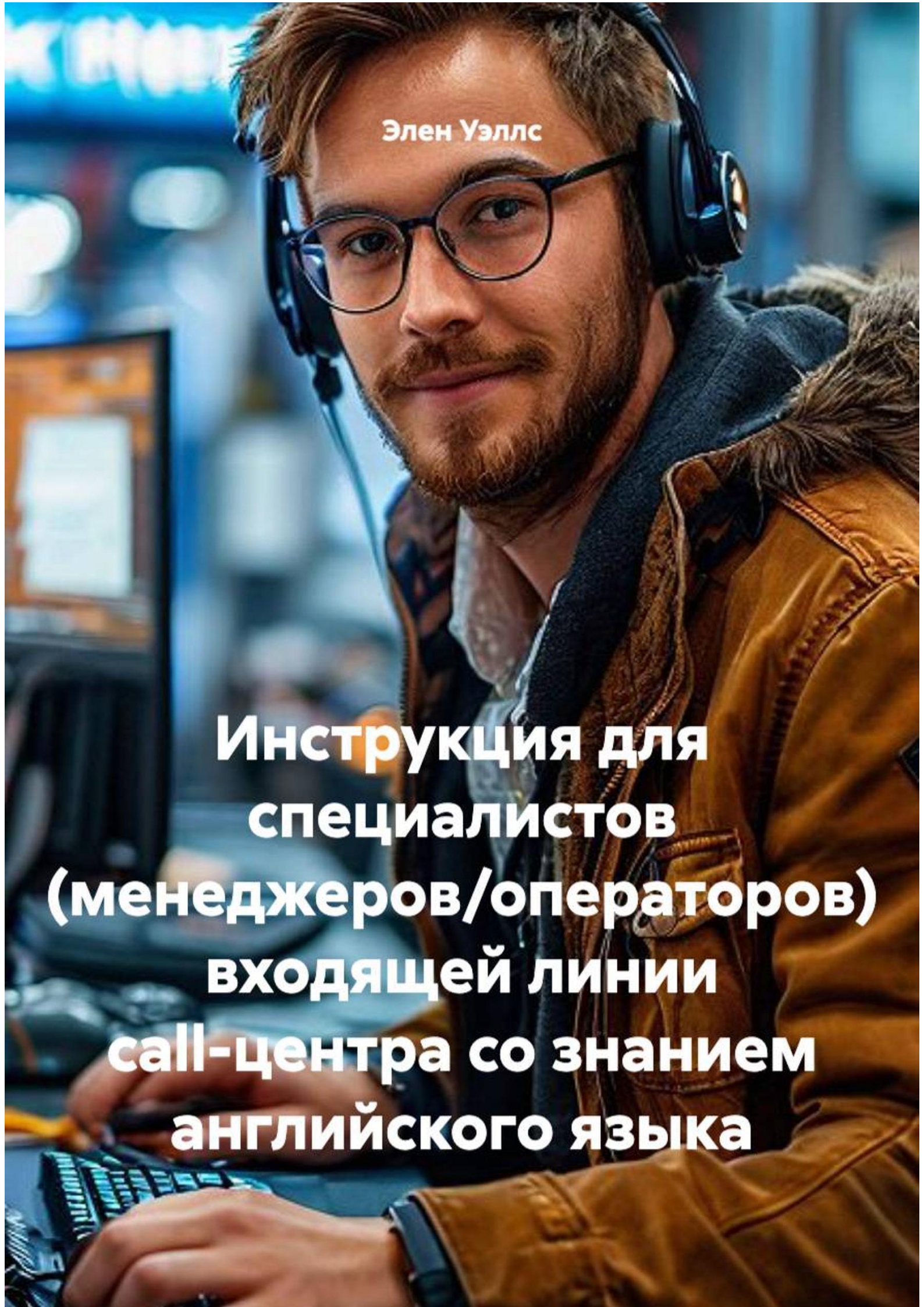


A close-up portrait of a man with a beard and glasses, wearing a headset, working at a computer in a call center. The background is blurred, showing other workstations and blue lighting.

Элен Уэллс

**Инструкция для
специалистов
(менеджеров/операторов)
входящей линии
call-центра со знанием
английского языка**

Элен Уэллс

**Инструкция для специалистов
(менеджеров/операторов)
входящей линии call-центра со
знанием английского языка**

«Автор»

2026

Уэллс Э.

Инструкция для специалистов (менеджеров/операторов) входящей линии call-центра со знанием английского языка / Э. Уэллс — «Автор», 2026

Мечтаете о трудоустройстве в престижной IT-компании, но у вас ещё нет опыта? В данной инструкции вы найдёте всё, что необходимо для старта успешной карьеры! Инструкция предназначен для обучения менеджеров и операторов, работающих с входящими звонками клиентов как на русском, так и на английском языках. Материал разработан для формирования профессиональных навыков телефонной коммуникации, повышения качества сервиса и развития уверенного общения с клиентами. Инструкция содержит основные правила ведения телефонного разговора, примеры эффективных ответов, готовые речевые модули (scripts), полезные английские фразы и практические рекомендации для ежедневной работы специалиста call-центра. Данный самоучитель обязательно поможет добиться высоких успехов в своей работе. Руководствуясь его базовыми идеями, можно легко и уверенно построить эффективную коммуникацию с клиентом, управлять диалогом, совершать сделки и реализовывать продажи.

© Уэллс Э., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Часть 1.	5
Общие правила.	6
Рекомендации для практики:	8
Часть 2.	9
Пример идеального ответа	9
Конец ознакомительного фрагмента.	10

Элен Уэллс

Инструкция для специалистов (менеджеров/операторов) входящей линии call-центра со знанием английского языка

Часть 1.

КАК ОТВЕЧАТЬ НА ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ?

HOW TO ANSWER THE PHONE?

Для специалистов входящей линии (операторов/менеджеров) call -центра со знанием английского языка.

Эта инструкция обязательно поможет вам добиться высоких успехов в своей работе. Руководствуясь её базовыми идеями, вы легко сможете построить эффективную коммуникацию с клиентом, управлять диалогом, реализовывать сделки и, конечно же, осуществлять продажи!

Общие правила.

1. Естественность.

· Говорите красноречиво, но естественно, как это принято в стране клиента.· Учитывайте особенности речи и акценты, если это возможно. Например, если вы работаете с клиентами из США, используйте стандартные американские выражения, помните про их отличия в произношении слов и тон.

2. Корректность речи.

· Грамматические ошибки и неверное ударение могут повлиять на восприятие вас как профессионала. Убедитесь, что:

- Ваши предложения не содержат ошибок в грамматике;
- Ударение в словах - правильное, особенно в специальных терминах;
- Порядок слов в предложении корректен, а используемые артикли и предлоги — уместны.

3. Интонация и тон.

· Как вы говорите, важнее, чем то, что вы говорите. Приятный, уверенный и дружелюбный тон поможет расположить к себе клиента, завоевать его доверие к вам.

· Улыбка в голосе помогает создать доверительную атмосферу в диалоге.· Работайте с интонацией так, чтобы ваши слова звучали живо, а не механически.

4. Управление диалогом.

· Ваши ответы должны быть логичными, последовательными и структурированными.

· Начинайте с приветствия и краткого представления.

· Держите фокус на вопросе клиента и придерживайтесь темы.

· Ответьте на все вопросы клиента ясно и подробно, избегая двусмысленности.5. Дружелюбие и уверенность.

· Будьте уверены в своих силах, но не забывайте оставаться дружелюбным и вежливым.

· Используйте положительные фразы: «Я буду рада вам помочь!», «Чудесного вам дня!», «Если будут вопросы, пожалуйста, обращайтесь, мы всегда готовы помочь вам!», называйте клиента по имени 1-3 раза во время разговора.

· Избегайте выражений, которые могут быть восприняты как пассивность или неуверенность, например: «Я не уверен, но...» или «Могу попробовать...», «К сожалению, я не ...».

6. Искреннее желание помочь.

· Клиент почувствует, если вы искренне хотите помочь ему.

· Понимание и внимание к его потребностям — ключ к успешной коммуникации.· Сохраняйте спокойствие, даже если ситуация сложная или неприятный клиент.

7. Управление стрессом и конфликтами.

· В работе с клиентами могут возникать трудные ситуации, в том числе с недовольными клиентами. Важно не принимать их мнение, слова на свой личный счёт, а их поведение близко к сердцу.

· Если клиент агрессивен или невежлив, оставайтесь спокойными и профессиональными. Рекомендую сделать глубокий вздох и взять в руки предмет, например ручку.

· Применяйте методики деэскалации: говорите спокойным тоном, подтверждайте чувства клиента («Я понимаю ваше разочарование»), и предложите доступные альтернативы.

8. Вера в себя.

· Подготовка и уверенность в себе — это залог успеха. Когда вы уверены в своих знаниях и способностях, клиент ощущает это.

· Хорошо подготовленные скрипты и материалы помогают контролировать диалог и не теряться в сложных ситуациях.

9. Принципы работы с клиентами.

- Помните: чем более профессионально и доброжелательно вы будете вести разговор, тем выше шансы на успешное завершение сделки.
- Ваши действия должны быть направлены на создание доверительных и долгосрочных отношений с клиентами.

Рекомендации для практики:

1) Потренируйтесь перед зеркалом или с диктофоном, проговаривая вслух примерно 5 раз скрипты в типичных ситуациях с клиентами.

2) Постоянно улучшайте свои навыки общения, изучая интересные аспекты культуры и языка клиентов.

Удачи в работе!

Помните, что уверенность и искренность — ваши лучшие помощники!**II Идеальный ответ.**

Структура:

- Поздороваться с клиентом, назвать его по имени;
- Поблагодарить за обращение;
- Сказать название компании;
- Назвать свою должность в компании и своё имя;
- Уточнить как вы можете помочь клиенту, спросить по какому вопросу он обращается;
- Выполнить необходимые действия для решения вопроса клиента;
- Уточнить: остались ли вопросы;
- Напомнить, что всегда рады помочь;
- Попрощаться с клиентом и пожелать хорошего дня.

Часть 2.

Пример идеального ответа

Это краткий шаблон, которого следует придерживаться при любом входящем звонке:

1. Приветствие клиента по имени:Пример:«Good afternoon, Mr. Johnson! » или «Hello, Peter! ».
2. Поблагодарить за обращение:Пример: «Thank you for calling us today» или «Thank you for contacting us!» - Спасибо, что обратились к нам. «Thank you for reaching out!» - Спасибо, что обратились ко мне.
3. Название компании:Пример:«This is (Companys Name)».
4. Ваша должность и имя. Пример:«Меня зовут Джейн, я менеджер отдела поддержки клиентов» или «My name is Jane. Im a customer support manager».«How can I help you?» - Как я могу вам помочь? «What can I do for you?» - Что я могу сделать для вас?«Would you be so kind to advise us how could we possibly help you? Do you need our assistance with anything? » - Будьте добры, посоветуйте нам, пожалуйста, как возможно мы можем вам помочь? Необходимо ли вам наше содействие в чем-либо?».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.