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 Горенское сельское поселение Карсунского района 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).